GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA QUINTA REUNIÃO ORDINIÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL

1 – **Data, Local e Hora:** 23 de fevereiro de 2015, realizada na Operação da CLARO em Porto Alegre/SRS, localizada à rua Rio Gilberto Laste, 52, Santa Teresa, tendo início às 9:00.

2 – **Convocação:** Foram convocados para a reunião do Conselho de Usuários da Região Sul os representantes dos usuários: Srs. e Sras. André Ernesto Dalmina, Marcos Niemezewski, Bernardo Ibagy Pacheco, Andre Luiz Teles Duarte, Kátia Rasera, Ronald Márcio de Lima, Terencio Rebello de Aguiar Junior, Solange Maria Ferreira, Edelberto Cordeiro dos Santos, Aline Rodrigues, Marcelo Perdoncini e o representante do Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor, representado pelo Sr. Alexandre Appel.

3 – **Presenças:** André Ernesto Dalmina, Marcos Niemezewski, Andre Luiz Teles Duarte, Alexandre Appel, Aline Rodrigues, Bernardo Ibagy Pacheco e Edelberto Cordeiro dos Santos.

3.1 - A Sra. Solange Maria Ferreira não compareceu à reunião.

3.2 – O Sr. Ronald Márcio de Lima encaminhou mensagem por e-mail, informando sua impossibilidade de comparecimento à reunião, por razões de atividade profissional.

3.3 – O Sr. Marcelo Perdoncini encaminhou mensagem por e-mail, informando sua impossibilidade de comparecimento à reunião, por razões de saúde.

3.4 – O Sr. Terencio Rebello de Aguiar Junior encaminhou mensagem por e-mail, informando sua impossibilidade de comparecimento à reunião, por questões profissionais.

3.5 – A Sra. Kátia Rasera encaminhou mensagem por e-mail, informando sua impossibilidade de comparecimento à reunião, por questões profissionais.

4. **Mesa:** Presidiram os trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Andre Luiz Teles Duarte, apoiado pela a Sra. Ana Luisa Azevedo de Mello, na qualidade de Secretária do Conselho de Usuários desta Região Sul.

4.1 - Participaram da reunião o Diretor Regional da CLARO em Porto Alegre, Sr. Marcelo Repetto, a Sra. Fabiana Torres Machado, Gerente Jurídico, a Sra. Flávia Souza, Coordenadora de Recursos Humanos e Paulo Cesar Dias, Gerente de Marketing, e o Sr. Márcio Martini, Gerente de Engenharia, todos da Claro/Embratel RS/PR/SC.

5 – **Ordem do Dia e Deliberações**: Foram realizadas um conjunto de atividades e adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros:

5.1 – As atividades do dia tiveram início com as boas-vindas do Sr. Marcelo Repetto, Diretor Regional da Claro em Porto Alegre.

5.2 – Foram fornecidos esclarecimentos face às dúvidas e observações apresentados pelos membros do Conselho de Usuários.

5.3 – Na sequência, ocorreu apresentação de vídeos institucionais sobre as ações da Claro Regional RS em 2014, bem como sobre a marca. A coordenadora de Recursos Humanos da Regional da Claro, discorreu sobre o tema Treinamento e o Gerente de Engenharia discorreu sobre o funcionamento de uma rede do Serviço Móvel Pessoal.

5.4 – Foi realizada visita às instalações da Claro.

5.5 – Foi assinado o Termo de Posse a Conselheira Aline Rodrigues.

5.6 – Foram feitas apresentações dos demais membros à Sra. Aline Rodrigues, bem como contextualizado os trabalhos até então.

5.7 - Foram entregues aos Membros presentes e que ainda não as haviam recebido, cópias do Manual de Orientação sobre Funcionamento e Manutenção dos Conselhos de Usuários, desenvolvido pela Anatel.

5.8 – Foi transmitido ao Sr. Presidente do Conselho o convite da Anatel para sua participação no I Fórum dos Presidentes de Conselhos de Usuários a ocorrer na sede da Anatel, em Brasília, nos dias 19 e 20 de março.

5.9 – Na próxima reunião, deverá haver votação para a eleição da Presidência do Conselho de Usuários para o próximo período.

5.10 – Sugestão de evolução para as próximas reuniões: Reunião de 2 dias de duração, com frequência de duas vezes ao ano, ao invés de 4 reuniões de 1 dia.

5.11 – Quais são os principais ofensores do SMP na região? Cobrança é o tema mais reclamado. Resposta a ser encaminhada aos Conselheiros.

5.12 – O Sr. Appel sugere que a Claro analise as reclamações das redes sociais, como por exemplo Facebook, a fim de estanca-las e esclarecer aos cidadãos.

5.13 – O tema objetividade e dinâmica de trabalho foi debatido para ter rotinas melhoradas e aprimoradas para as próximas reuniões.

5.14 – A próxima reunião ocorrerá em Curitiba e terá início às 9:30, com encerramento previsto para as 17:00.

5.15 – A próxima reunião debaterá ações para possíveis sugestões ao tema Serviço Móvel Pessoal.

E, nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada.

Ana Luisa Azevedo de Mello
SECRETÁRIA

Andre Luiz Teles Duarte
PRESIDENTE

André Ernesto Dalmina

Marcos Niemezewski

Bernardo Ibagy Pacheco

Edelberto Cordeiro dos Santos

Alexandre Appel

Aline Rodrigues