

GRUPO CLARO S.A E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 23 DE FEVEREIRO DE 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 23 de fevereiro de 2018, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado à SCS Quadra 05 – Bloco E Asa Sul, Brasília - DF.
2. **CONVOCAÇÃO:** Na data supracitada, foram convocados para 3º Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste todos os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 21 de setembro de 2016 a 07 de outubro de 2016, previsto no Edital de convocação veiculado no site do Grupo Claro no dia 31 de agosto de 2016, a saber: i) **Como representantes dos Usuários:** Srs(as). Alessandro Paula Zanin, Woshington Luiz dos Reis, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Alexandre Rodrigo Veloso, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal e a Sra. Marié Lima Alves de Miranda, representando Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal; iii) Para ocuparem as vagas não preenchidas pela falta de representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor, conforme previsto no § 1º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foram convocados os representantes dos usuários Srs(as). Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Felipe Duarte de Figueiredo, Marcia Emmel do Nascimento, Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Ricardo de Figueiredo Caldas e Wilians Zandona Galvão Moreira; iv) em vaga não preenchida pela falta de interesse por parte do membro eleito, representante dos Usuários, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foi convocado o representante de usuários Sr. Roberto Carlos Concentino Braz, observado o critério de maioria de votos.
3. **PRESENÇAS:** Estiveram presentes os conselheiros: Srs(as). Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Felipe Duarte de Figueiredo, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto, Alessandro Paula Zanin, Woshington Luiz dos Reis, Ricardo de Figueiredo Caldas, Wilians Zandona Galvão Moreira, Alexandre Rodrigo Veloso e Roberto Carlos Concentino Braz que tomou posse nessa 5ª Reunião em virtude da convocação acima supracitada.
 - 3.1 – Os Conselheiros Sr. Fabrício Antônio Duarte Figueiredo e Sra. Marié Lima Alves de Miranda, representando Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal, justificaram sua ausência.
 - 3.2 – O Conselheiro Sr. Alexandre Rodrigo Veloso participou na parte da tarde na reunião.
 - 3.3 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, o Sr. Geovani Menezes Conceição.
 - 3.4 – A reunião contou com a participação da Sra, Camila Bernardes Souza – Ouvidoria do Grupo Claro.
 - 3.5 – Procedida a posse do novo Conselheiro, a composição do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste, passa a ter a seguinte composição: (a) Sr. Alexandre Rodrigo Veloso, Advogado, como representante da

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 23.02.2018 às 10:00 horas**

Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal; (b) Sr. Alessandro Paula Zanin, Advogado, como representante dos usuários; (c) Sr. Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Gerente de Projeto, como representante dos usuários; (d) Sr. Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Estudante, como representante dos usuários; (e) Sr. Felipe Duarte de Figueiredo, Funcionário Público, como representante dos usuários; (f) Sr. Hebert Ferreira de Melo, Professor, como representante dos usuários; (g) Sra. Karolayne da Silva Pinto, Estudante, como representante dos usuários; (h) Sr. Woshington Luiz dos Reis, Advogado, como representante dos usuários e atual presidente do conselho; (i) Sr. Roberto Carlos Concentino Braz, Funcionário Público, como representante dos usuários; (j) Sr. Ricardo de Figueiredo Caldas, Engenheiro, como representante dos usuários; e (k) Sr. Wilians Zandona Galvão Moreira, Advogado, como representante dos usuários, todos devidamente qualificados no termo de posse assinado nesta data e permanecendo empossados até 31.12.2019 ou até que renunciem ou sejam destituídos ou substituídos em razão de alteração na regulamentação vigente, e (l) Sr. Renato Pimenta Figueiredo, no cargo de secretário deste conselho de usuários. Toda a documentação pertinente ao presente processo de eleição passa a integrar esta ata, devendo permanecer arquivada junto aos demais livros e registros relacionados ao Conselho de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Sr. Woshington Luiz dos Reis, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.
5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários e entidades presentes:
 - 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 da 5ª Reunião Ordinária:

Matutino – 10h00 às 12h00

- a) Posse da nova Diretoria, membros e apresentação das formas de trabalho 2018 e definição de assunto para as próximas reuniões.
- b) Verificação de data do IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários e tema para apresentar nesse evento.
- c) Após a inscrição com a determinação de tempo, todos os presentes tiveram tempo determinados, com certa margem, onde puderam explanar dúvidas e reclamações das bases onde residem, bem como fazer seus próprios dúvidas ao grupo.

Assuntos Gerais – 14h00 às 17h00

- a) Após o retorno, demos continuidade para que todos os membros pudessem concluir os temas relacionados no tópico “c” do item 5.1, onde tivemos maior compreensão com o tempo pré-estabelecido de 05 minutos para cada presente. Até 05 minutos para resposta da AMX.
- b) Às 14:00 horas também compareceu um representante da ANATEL, o Sr. Geovane, esse que nos repassou assuntos, bem como mencionou o que a Agência pretendia fazer alterações na Resolução nº 632/2014, bem como na 623/2013.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 23.02.2018 às 10:00 horas

- c) Registra-se: O representante da Agência naquela oportunidade demonstrou bastante preocupação com os interesses das partes ali presentes.
- d) Foi cobrado verbalmente e, ficamos de formalizar quanto a possibilidade da ANATEL, para que forneça certidão ao consumidor atestando a solução e/ou ausência de verificação do impasse. Ficou a cargo da diretoria oficial o órgão, devendo colher assinaturas na próxima reunião do conselho, no dia 25 de maio de 2018.
- e) Confirmação da elaboração da cartilha do conselho de usuários, bem com ver a viabilidade da mesma.
- f) Criação de Instagram de divulgação e reclamação do conselho – Região Centro Oeste. Responsabilidade por alimentação: Presidência do conselho.
- g) Criação de conselho Itinerante – Palestra em um capital a entidades, faculdades, OAB, dentre outro.
- h) Leitura e Aprovação de Ata.

- 5.2. Foi realizada a leitura e aprovação das últimas duas atas de reuniões.
- 5.3. Em seguida foi discutido o fluxo de atendimento Anatel no que tange os clientes do SMP. A representante da Ouvidoria do Grupo esclareceu o funcionamento do fluxo de reclamações registradas na Anatel.
- 5.4. Ato contínuo cada conselheiro teve 05 minutos para expor assuntos relacionados a impasse nos serviços pertinentes ao conselho. Sendo todos os temas abordados respondidos pelo Grupo.
- 5.5. Por deliberação do conselho, foi solicitado que o grupo apresente os resultados do TAC com o MP e PROCON de Campo Grande – MS.
- 5.6. Foi deliberado pelo conselho uma sugestão para que a ANATEL crie um estudo para que seja fornecido ao consumidor uma espécie de certidão atestando a solução e/ou ausência de verificação do impasse.
- 5.7. No tocante ao IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, após os devidos esclarecimento do representante da Agência, foi deliberado pelo conselho que os membros irão encaminhar suas sugestões de alteração do regulamento do Conselho de Usuários (Res. 623/13) para o presidente que consolidará em um único documento para ser entregue à Anatel.
- 5.8. Foi solicitado, ainda, para que a Anatel informasse em que status dentro da Agência está as alterações do RGC (Res. 632/14). O representante informou que o mesmo encontra-se em Análise de Impacto Regulatório (AIR). Sobre este tema, foi deliberado pelo conselho que os membros irão encaminhar suas sugestões de alteração do regulamento deste regulamento para o presidente, **até o dia 01 de maio de 2018**, que consolidará em um único documento para ser entregue à Anatel.
- 5.9. Por deliberação do conselho foi solicitado o encaminhamento da agenda de reuniões com os PROCON's da Região.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 23.02.2018 às 10:00 horas

- 5.10. Por deliberação do conselho, será criado nas redes sociais (Facebook, Instagram) pagina para divulgação dos trabalhos realizados pelo conselho.
- 5.11. Ficou acordado que até o dia **01 de maio de 2018** será avaliado a possibilidade de uma visita institucional ao SENACON.
- 5.12. Para a próxima reunião ficou estabelecido, em princípio, a seguinte pauta:

Análise das contribuições referente ao RGC;

- 5.13. Finalizando a reunião, a representante da ouvidoria do Grupo realizou uma apresentação relacionado ao atendimento das reclamações registradas nos PROCON's.
- 5.14. Autorizar que a lavratura da ata que se refere à assembleia geral de usuários seja publicada no site do Grupo com a omissão das assinaturas dos respectivos representantes.
- 5.15. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 2 de maio de 2018, dia 17 de agosto de 2018 e 26 de outubro de 2018 todas inicialmente previstas para Brasília – DF.

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.

ASSINATURAS:

ALEXANDRE RODRIGO VELOSO

Representante da OAB - Seccional DF

ROBERTO CARLOS CONCENTINO BRAZ

Representante dos Usuários – DF

ANDERSON EVANGELISTA FONSECA DE OLIVEIRA

Representante dos Usuários – DF

Vice-Presidente do Conselho

FELIPE DUARTE DE FIGUEIREDO

Representante dos Usuários – MT

KARLAINE DA SILVA PINTO

Representante dos Usuários – MT

WOSHINGTON LUIZ DOS REIS

Representante dos Usuários – GO

Presidente do Conselho

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 23.02.2018 às 10:00 horas

HEBERT FERREIRA DE MELO
Representante dos Usuários – GO

ALESSANDRO PAULINO ZANDONA
Representante dos Usuários – GO

WILIAN ZANDONA GALVÃO MOREIRA
Representante dos Usuários – MS

RICARDO FERREIRO CALDAS
Representante dos Usuários – DF

RENATO PIMENTA QUEIROZ
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA