

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 26 DE MAIO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 26 de maio de 2017, 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:** Foram convocados para 2º Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste 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 e Woshington Luiz dos Reis; 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, representado 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; 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, foram convocados os representante de usuários Srs(as). Ricardo de Figueiredo Caldas e Wilians Zandona Galvão Moreira, observado o critério de maioria de votos.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados na 1º Reunião Ordinária: Srs(as)., Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Felipe Duarte de Figueiredo, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto e Woshington Luiz dos Reis. Os Conselheiros: Marcia Emmel do Nascimento, Ricardo de Figueiredo Caldas e Wilians Zandona Galvão Moreira tomaram posse nessa 2º Reunião em virtude da convocação acima supracitada.
 - 3.1 – O Conselheiro Sr. Alexandre Rodrigo Veloso, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal, a Conselheira Sra. Marié Lima Alves de Miranda, representado Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal e o Conselheiro Sr. Alessandro Paula Zanin, justificaram suas ausências por motivos profissionais.
 - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sra Amélia Regina e o Sr. Alexnaldo Cerqueira da Silva, Ambos da Ouvidoria da Anatel e Sra. Fabiana e Sr. Otávio da Superintendência de Relação de Consumo do respectivo órgão.
 - 3.3 – A reunião contou com a participação do Sr. Nestor Neto Torres Barreto representando a Diretoria de Atendimento do grupo.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas**

3.4 - Procedida à posse dos novos Conselheiros, 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 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; (i) Sra. Marcia Emmel do Nascimento, Auxiliar Contábil, 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. Hebert Ferreira de Melo, 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 2º Reunião Ordinária:

1. Informes da Presidência para deliberações da mesa;
2. Apresentação da Ouvidoria da Anatel, Dra. Amélia Regina – Ouvidora da Anatel.
3. Apresentação da área de atendimento do Grupo AMX.
4. Resultado da Visita Técnica ao PROCON-GO
 - a. Apresentações do Relatório de Reclamação/ Denúncias e Processos contra o Grupo AMX;
 - b. Pedidos da Superintendente do PROCON-GO:
5. Apresentação do Resultado da Capacitação do III Fórum dos Conselhos de Usuários da Anatel. Reunião Técnica do dia 19/03 em Brasília – DF.
6. Sugestão de um Canal de Comunicação do Público externo com o Conselho de Usuários.
7. Deliberações e Encaminhamentos
 - a. Encaminhamentos de Visitas Técnicas aos Superintendentes dos PROCONS estaduais.
 - b. Posicionamento do Conselho com o Desligamento do Sinal Analógico e perda de canais nacionais:
 - c. Pedido de esclarecimento ao Grupo AMX sobre a venda de Combos e classificações dos seus valores para os Usuários.
8. Assuntos Diversos e Considerações Finais

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas**

- 5.2.** Após a apresentação da Dra. Amélia da Ouvidoria da Anatel o Presidente Sr. Hebert, apresentou o resultado da visita técnica ao PROCON-GO. Com base neste relatório ficou consignado como solicitação/recomendação que o Grupo Claro agendasse reunião com o mencionado PROCON para estabelecer diretrizes no tratamento das questões, a saber:
- ✓ Melhoria no atendimento do Call Center, onde o consumidor não consegue resolver problema em primeira instância;
 - ✓ Serviço 3G e 4G que não chega como contratado;
 - ✓ Avaliar cobertura e suas melhorias do sinal da Claro Móvel em distritos e cidades estratégicas do Estado: Goialândia; Interlândia; Sousânia; Joanópolis; Abadiânia; Campo Limpo; Posse; Caldas Novas; Pirenópolis; BR153 – BR060 que liga Goiânia-Anápolis-Brasília.
 - ✓ Melhoria no atendimento na NET TV com soluções rápidas na cobrança indevida;
 - ✓ Cobrança indevida nos serviços móveis: Claro Ideias; Claro Idiomas; Ringtones; Mensagens de Serviços; Caixa Postal; Acesso e-mail
- 5.3.** O conselho solicita que o Grupo se posicione com relação ao Plano Orçamentário para o Conselho de Usuários para o triênio 2017-2019.
- 5.4.** Foi deliberado a criação de 4 Grupos de Trabalho, formados pelos seguintes conselheiros:
- 1º GT Regimento dos Conselhos de Usuários do Grupo AMX – Sr. Woshington, Sr. Fabrício e Sr. Alessandro;
 - 2º GT Atendimento ao grupo de pessoa jurídica – Sr. Anderson e Sr. Ricardo;
 - 3º GT Acompanhamento de atendimento e reclamações do grupo - Sra. Karolayne, Sr. Woshington e Sr. Wilians.
 - 4º GT Acompanhamento Publicitário e Marketing do Grupo – Sra. Márcia e Sr. Felipe.
- 5.5.** Em função de nova ausência da conselheira e a não posse da Sra. Marié Lima Alves de Miranda, representado Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal e do Sr. Alexandre Rodrigo Veloso da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional do Distrito Federal será encaminhado ofício para as respectivas entidades sobre o interesse em continuar participando do Conselho de Usuários expondo os prejuízos com ausências.
- 5.6.** 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.
- 5.7.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para o dia 18 de agosto de 2017 e 27 de outubro de 2017.
- 5.8.** Por deliberação do conselho foi sugerida que a próxima reunião seja realizada na cidade de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, ficando estabelecido que até o dia 18 de julho seja encaminhada por e-

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas

mail pela presidência do conselho uma justificativa com os necessários objetivos para que a mesma seja realizada na cidade mencionada, tendo o Grupo um prazo máximo de 5 dias úteis para responder a demanda.

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:

ANDERSON EVANGELISTA MONGE DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – GO

FABRÍCIO ANTÔNIO DUARTE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

FELIPE DUARTE DE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

HERNANDEZ DE MELO
Representante dos Usuários – GO

KAROLAYNE DA SILVA PINTO
Representante dos Usuários – MT

WASHINGTON LUIZ DOS REIS
Representante dos Usuários – GO

WILIANZ ZANDONA GALVÃO MOREIRA
Representante dos Usuários – MS

MARCIA EMMEL DO NASCIMENTO
Representante dos Usuários – MT

RENATO DE FIGUEIREDO CALDAS
Representante dos Usuários – DF

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA