

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

ATA DA 2ª ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 22 DE SETEMBRO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 22 de setembro de 2017, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Av. Agamenon Magalhães, 1114, 3.º andar, Parque Amorim, Recife/PE.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 2º Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste 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). José Cícero Vieira de Oliveira; Luciano Rodrigues de Oliveira; Robinson Barroso Soares; Juscelino Tavares da Rocha; Elias dos Santos; Cleidenilson José de Vasconcelos Meira; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Luiz Savio Aguiar Lima, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Ceará - OAB-CE; Sra. Aldereda Silva de Souza, representando a Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes; Sra. Maria Danyelle Sena Marinho Falcão, representando o PROCON Estadual de Pernambuco; a Sra. Raquel Timóteo Moraes, representando o PROCON Municipal de Recife; o Sr. Josélio Souza de Santana, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL; e o Sr. Francis Santos Vieira Jambeiro, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados na 1º Reunião Ordinária: Srs(as). José Cícero Vieira de Oliveira, Elias dos Santos, Juscelino Tavares da Rocha, Cleidenilson José de Vasconcelos Meira e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor Sr. Luiz Savio Aguiar Lima, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Ceará - OAB-CE; Sra. Maria Danyelle Sena Marinho Falcão, representando o PROCON Estadual de Pernambuco; Sra. Raquel Timóteo Moraes, representando o PROCON Municipal de Recife; Sr. Josélio Souza de Santana, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL.

3.1 – O Conselheiro Sr. Robinson Barroso Soares, representante dos usuários justificou sua ausência e a conselheira Sra. Aldereda Silva de Souza, representando a Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes e o conselheiro Sr(s). Luciano Rodrigues de Oliveira, representante dos usuários e Francis Santos Vieira Jambeiro, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS não justificaram suas ausências.

3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Franklin Luiz Freitas da Silva Coordenador Relacionamento com Consumidores - GR06RC e Sr. Adelson Bernardino de Amorim, Coordenador Adjunto de Relacionamento com Consumidores - GR06RC.

3.3 – A reunião contou com a participação da Sr Cristiano representando a Ouvidoria do grupo.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. realizada em 14.07.2017 às 10:00 horas

- 5. MESA:** Presidiram os trabalhos o Sr. José Cícero Vieira de Oliveira, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.
- 6. ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários e entidades presentes:
- 6.1.** Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas da Sra. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.
Pauta do dia.
- Resolutividade nos canais preliminares de atendimento;
 - Suspensão temporária dos serviços;
 - Levantamento das antenas de telefonia móvel e fixa, internet 2G, 3G e 4G instaladas em Pernambuco e se há previsão para a instalação de novas antenas para este ano;
 - Apresentação dos programas de educação para o consumo que o Grupo possui, se houver. Caso não haja, se há previsão para o ano de 2017.
 - Regimento Interno.
- 6.2.** A conselheira Raquel sugeriu que para as próximas reuniões o grupo traga para participar da mesma representante do Grupo da localidade da reunião responsável pelo atendimento dos órgãos de defesa do consumidor.
- 6.3.** No tocante ao item de pauta relacionado a programas de educação para o consumo, mídias publicitárias com os esclarecimentos acerca do consumo dos serviços do grupo. Em resposta o secretário informou que no presente momento não há programa neste sentido e que até a presente data não há previsão deste tipo de publicidade. Com base nesta resposta a conselheira Raquel solicita que a claro desenvolva uma cartilha ao consumidor específica com os serviços prestado pelo grupo.
- 6.4.** Quanto ao item de pauta Suspensão temporária dos serviços, foi esclarecido as regras dispostas nos regulamentos dos serviços. A conselheira Danyelle ficou de encaminhar casos pontuais para ser analisado pelo grupo e esclarecido na próxima reunião;
- 6.5.** Quanto ao item de pauta Resolutividade nos canais preliminares de atendimento, Sr. Cristiano teceu os comentários acerca do tema, envolvendo as demandas da Ouvidoria e PROCON's esclarecendo que o índice vem melhorando a cada ano. Ficou acordado que o grupo irá encaminhar aos conselheiros os números que foram informados. Quanto ao índice envolvendo o atendimento de primeiro nível, o Secretário informou que atualmente o índice de resolutividade está em torno de 80%.
- 6.6.** Quanto ao item relacionado as antenas, o Sr. Leandro, representante da engenharia do grupo claro, esclareceu sobre os municípios coberto e a previsão de instalação de novas antenas.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações
S.A. realizada em 14.07.2017 às 10:00 horas

- 6.7.** Quanto ao item relacionado ao levantamento das antenas de telefonia móvel e fixa, internet 2G, 3G e 4G instaladas em Pernambuco, foi solicitado uma relação de todas as antenas instaladas no Nordeste por município.
- 6.8.** Quanto ao item Regimento Interno, ficou acertado que o regimento aprovado na reunião do dia 14/07/2017, não sofrerá alteração, ocasião em que o conselho requer a pronta aprovação do texto regimental pelo grupo claro.
- 6.9.** O conselheiro Eli informou que tem um projeto de mudança no site dos conselheiros. O mesmo será encaminhado para o grupo Claro analisar as propostas.
- 6.10.** O conselho deliberou para a inclusão na ata sobre a falta de atenção nas questões de pauta e falta de preparo como por exemplo uma apresentação com os assuntos tratados além da percepção de que a empresa não está incentivando os trabalhos do conselho de usuários.
- 6.11.** Os conselheiros presentes repudiam veementemente a postura do grupo claro no que concerne ao tratamento dispensado as reuniões do colegiado tendo em vista que as mesmas tornam-se praticamente inviáveis dada a falta de respostas, acompanhamento, atenção, interesse aos pleitos formulados, trazendo como exemplo a ausência de resposta quanto a aprovação do regimento interno, bem como de outras questões outrora formuladas e não respondidas e respeitadas as decisões do conselho. Ocasão em que postulam por uma mudança de postura do grupo claro frente ao seu conselho de usuários, sob pena de serem tomadas as medidas legais que o caso requer.
- 6.12.** Autorizar que a lavratura da ata que se refere à reunião do conselho de usuários seja feita na forma sumária e que a sua publicação no site do Grupo seja feita com a omissão das assinaturas dos respectivos representantes.
- 6.13.** Quanto a próxima reunião, dos quatro membros presentes ao final da reunião (16:28h) os membros (Raquel, Eli e Luiz Sávio) com base no artigo 31 do Regimento Interno aprovado em 14 de julho de 2017 pelo conselho, a reunião para o dia 08 de dezembro de 2017 em Fortaleza, uma vez que além de na referida data ser feriado em Recife, o conselheiro Sávio se disponibiliza a ceder as instalações da OAB-CE, bem como a convocar as seguintes instituições para participar da reunião do colegiado:
- CDC – OAB/CE
 - DECON
 - PROCON Assembleia
 - PROCON Municipal

Para esta realização será encaminhada por e-mail pelo 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.

- 6.14.** Considerando que em reuniões anteriores ficou inicialmente estabelecido que a data da reunião seria em 17 de novembro de 2017, o Presidente do conselho consigna em ata a reprovação pela deliberação da mudança do dia da reunião.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. realizada em 14.07.2017 às 10:00 horas

E, nada mais havendo a tratar, o Presidente deu como encerrada a reunião da qual será enviada o conteúdo da ata para todos os conselheiros, a qual será assinada por todos os Conselheiros presentes, Recife 22 de setembro de 2017.

LUIZ SAVIO AGUIAR LIMA
Representante da OAB-CE

MARIA DANYELLE FERREIRA MARINHO FALCÃO
Representante do CON Estadual - PE

CLEIDENILSON JOSÉ DE VASCONCELOS MEIRA
Representante dos Usuários – PE

JOÃO SOUZA DE SANTANA
Representante do IDECON-AL

ROBINSON BARROSO SOARES
Representante dos Usuários – SE

JUSCELINO TAVARES DA ROCHA
Representante dos Usuários – PE

JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AL
Presidente do Conselho

RAQUEL TIMÓTEO MORAES
Representante do PROCON Municipal de Recife – PE
Vice-presidente do Conselho

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário Executivo
Representante da Operadora

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA