

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATTEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 18 DE AGOSTO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 18 de agosto de 2017, às 09:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado à Rua Marechal Rondon, 1925 – Centro / 2º andar – sala 201, Campo Grande - MS.

2. **CONVOCAÇÃO:** 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. Marcia Helena Somensi, 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: Srs(as). Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Felipe Duarte de Figueiredo, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto, Woshington Luiz dos Reis e Wilians Zandona Galvão Moreira, Alexandre Rodrigo Veloso.
 - 3.1 – Os Conselheiros Sr. Ricardo de Figueiredo Caldas e Sra. Marcia Emmel do Nascimento justificaram suas ausências por motivos profissionais e a Sra. Marcia Helena Somensi, justificou sua ausência por motivos de saúde, motivo pelo qual a mesma não pode comparecer e tomar posse.
 - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sra. Vera Lúcia – Gerente da Unidade Operacional do Mato Grosso do Sul.
 - 3.3 – Registra-se também a presença do Dr. Marcelo Salomão Procon e Dr. Aroldo José de Lima do MP, ambos do Estado do Mato Grosso do Sul.
 - 3.4 – A reunião contou com a participação do Sr. Camila Bernardes Souza, representando a Ouvidoria do grupo Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.08.2017 às 10:00 horas

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 3º Reunião Ordinária:

AÇÕES DO PERÍODO MATUTINO

Informes da Presidência para deliberações da mesa;

Apresentação da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor PROCON do Estado do Mato Grosso do Sul.

Dr. Marcelo Salomão

Apresentação Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça do Consumidor

Coordenador: Dr. Aroldo José de Lima

AÇÕES DO PERÍODO VESPERTINO

Deliberações e Encaminhamentos

Apresentação dos Resultados dos Grupos de Trabalhos:

- GT 3 - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES DO GRUPO AMX.
- GT 4 - ACOMPANHAMENTO PUBLICITÁRIO E DE MARKETING DO GRUPO AMX

Posicionamento do Grupo AMX com os apontamentos feitos na reunião do dia 26 de Maio:

- Cobertura de serviços móvel e serviço de TV fixo na região de Goiás,
- Melhoria no atendimento pelo SAC,
- Resultados da implantação da Ouvidoria na cidade de Goiânia e
- Resultado do Plano Orçamentário para o Conselho de Usuários para o triênio 2017-2019.

Leitura e Assinatura da ATA da 2º Reunião e Leitura Preliminar da 3º ATA.

Assuntos Diversos e Considerações Finais

- 5.2. Após as apresentações dos representantes do Procon e do MP, que passam a fazer parte desta Ata (respectivamente anexos 1 e 2) o Presidente agradeceu a presença de ambos e passou a discutir os temas seguintes da pauta.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.08.2017 às 10:00 horas

- 5.3. No tocante aos temas relacionados a cobertura dos serviços, melhoria do atendimento SAC e implantação da ouvidoria na cidade de Goiânia, a representante da Ouvidoria do Grupo destacou alguns pontos sobre os temas em questão com alguns exemplos e ações em desenvolvimento.
- 5.4. No que tange a questão orçamentária, o secretário do conselho explanou sobre o tema esclarecendo a questão.
- 5.5. 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.
- 5.6. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 27 de outubro de 2017 em Brasília. Nesta oportunidade, a pedido da Anatel, será incluído na pauta o tema “Fiscalização Regulatória sobre Serviços de Valor Adicionado”.

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 do DF

FELIPE LUIZ DE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

ANDERSON EVANGELISTA MONGE DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – GO

FABRICIO ANTÔNIO DUARTE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

KAROLAYNE DA SILVA PINTO
Representante dos Usuários – MT

WOSHINGTON LUIZ DOS REIS
Representante dos Usuários – GO

WILIANS ZANDONA GALVÃO OLIVEIRA
Representante dos Usuários – MT

ALESSANDRO PAULA ZANIN
Representante dos Usuários – GO
Vice-Presidente do Conselho

HEBERT FERREIRA DE MELO
Representante dos Usuários – GO
Presidente do Conselho

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA