

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

ATA DA 4ª ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATTEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 17 DE NOVEMBRO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 17 de novembro 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; Sr. Sérgio Medeiros de Almeida, 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. Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL; e o Sr. Evandir Santa Rita de Jesus, 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, Robinson Barroso Soares, 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 e a Sra. Raquel Timóteo Moraes, representando o PROCON Municipal de Recife.

Os conselheiros Sr. Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL e Sr. Evandir Santa Rita de Jesus, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS tomaram posse nessa 4º Reunião em virtude da convocação acima supracitada.

O conselheiro Sr. Sérgio Medeiros de Almeida, novo indicado para representar a Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes se fez presente à reunião, entretanto, sua posse foi suspensa conforme descrito no item 6.2 desta Ata;

3.1 – O Conselheiro Sr. Elias dos Santos, representante dos usuários justificou sua ausência e o conselheiro Sr. Luciano Rodrigues de Oliveira, representando os usuários não justificou sua ausência.

3.2 – A reunião contou com a participação da Sra Silvana representando a área de Gestão de clientes, com a Sra. Elizabeth representando a Ouvidoria e com o Sr. Marcos representando o atendimento “expressinho” do PROCON, todos do grupo Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. realizada em 17.11.2017 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. No início da reunião foi realizada uma apresentação pela Sra. Elizabeth acerca dos atendimentos e projetos que estão sendo realizados pela ouvidoria do Grupo.

6.2. Continuando a pauta foi discutida a situação legal da entidade Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes, cujo CNPJ é 17.995.823/0001-05 que se inscreveu como sendo entidade intitulada como ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DA CIDADANIA E CONSUMIDOR DO JABOATÃO DOS GUARARAPES, apresentou na época de sua eleição documento de seu estatuto social, intitulada como ADECON – ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, CIDADANIA E DOS DIREITOS HUMANOS DE JABOATÃO e seu CNPJ está registrado na Receita Federal sob o título ASSDECON - ASSOCIACAO DE DEFESA CONSUMIDOR DE JABOATAO como empresário. Assim, ficou acordado que o secretário irá solicitar documentação atualizada da entidade e pedir os esclarecimentos acerca dos fatos. Ficando, portanto, a posse de seu novo representante suspensa pelo conselho que tomará a decisão posteriormente a análise da documentação.

6.3. Em atenção as solicitações de ordem administrativas realizadas na 2ª reunião ordinária do dia 14/07/2017, o Grupo Claro respondeu da seguinte forma:

6.3.1. Reembolso – Os conselheiros solicitam a mudança de procedimento no que concerne a forma de reembolso das despesas efetuadas, propondo que a comprovação seja feita via e-mail ao responsável da empresa Claro e que o depósito seja efetuado em até 15 dias corridos a contar do envio eletrônico dos comprovantes de despesas enviados pelo conselheiro, uma vez ser tal prática comum em diversos setores, inclusive em conselhos de usuários de outras prestadoras;

Resposta Claro: Estamos envidando todos os esforços no sentido de dar celeridade ao processo de reembolso objetivando atender ao pleito de 15 dias corridos. Entretanto, seguindo normas internas do Grupo Claro é obrigatória a apresentação do original do comprovante de despesas,

6.3.2. Da logística de viagem – Os conselheiros solicitam uma revisão na política de viagens, no sentido de que seja facultado ao conselheiro a viagem de ida com um dia de antecedência e/ou retorno no dia seguinte a data da reunião, a fim de resguardar a dignidade do conselheiro.

Tal solicitação repousa no fato de que alguns conselheiros estão sendo obrigados a fazer voos em horários incompatíveis, muitas vezes com um tempo de espera de mais de 6 horas em aeroportos, oportunidade em que além do atendimento ao voo deverá ser providenciado hospedagem.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. realizada em 17.11.2017 às 10:00 horas

Resposta Claro: Conforme art. 23, Parágrafo Único do regulamento, aprovado pela Res. 623/13, a regra de logística de viagem deve ser a mesma adotada pelo Grupo ao seu corpo de funcionários.

- 6.3.3.** Alternância das reuniões entre os estados da região - O conselho entende que as reuniões devem ser realizadas em alternância nos Estados do Nordeste a fim contemplar as regiões componentes do conselho, não sendo necessário que para isso seja criada uma justificativa por parte do conselho.

Tal solicitação tem como fundamento o fato do conselho ter interesse em discutir as matérias atinentes a sua competência nas mais variadas regiões do Nordeste, visando uma aproximação com o sistema de defesa do consumidor local, tendo por oportuno o apoio do conselheiro e/ou entidade e órgãos da região.

Por fim, o rodízio das reuniões apresenta-se como uma prática nos demais Conselhos de Usuários de outras Prestadoras espalhados pelo Brasil, oportunidade em que assim agindo, estará a operadora Claro não só atendendo uma isonomia, como também prestigiando cada Estado com a realização das reuniões com ênfase na produção de pautas positivas e produtivas de acordo com a necessidade e demanda de cada localidade.

Resposta Claro: Embora o Regulamento em seu art. 16, § 2º mencione que as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, este mesmo regulamento dita que o local fica à escolha do Grupo. Diante desta possibilidade, a Claro apresentou aos conselhos sua opção quanto ao local para realização destas reuniões, considerando aspectos de deslocamento (malha aeroviária) e ambiente para recepcionar os membros dos conselhos, não eliminando, entretanto, a possibilidade, de realização em outra capital de um dos estados da região que compõe o Conselho, desde que devidamente justificável, uma vez que entendemos ser plenamente viável a realização independentemente do local em que a mesma venha ocorrer.

- 6.4.** No que tange o regimento interno, o Grupo aprovou com pequenos ajustes que não alteram sua essência.
- 6.5.** Por deliberação do conselho foi eleito como Presidente do Conselho, Sr. Juscelino Tavares da Rocha, e como Vice-Presidente, Sr. Robinson Barroso Soares, para o mandato de um ano no período de 01 de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018.
- 6.6.** Autorizar que a lavratura da ata que se refere à assembleia geral 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.
- 6.7.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 02 de fevereiro de 2018, 06 de abril de 2018, 03 de agosto de 2018 e 16 de novembro de 2018.

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 17 de novembro de 2017.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. realizada em 17.11.2017 às 10:00 horas

LUIZ SAVIO AGUIAR LIMA
Representante da OAB-CE

MARIA DANYELLE SENNA DE ALMEIDA FALCÃO
Representante do PROCON Estadual - PE

SÉRGIO MEDEIROS DE ALMEIDA
Representante da ASSDECON/JG – PE

TONY CLAYTON VIEIRA
Representante da ASSDECON-AL

ROBINSON BARROSO SOARES
Representante dos Usuários – SE

CELINO TAVARES DA ROCHA
Representante dos Usuários – PE

CLEIDENILSON JOSÉ DE VASCONCELOS MOURA
Representante dos Usuários – PE

EVANDIR SANTA RITA DE JESUS
Representante do IBRAS – BA

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