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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 16 DE FEVEREIRO DE 2018, ÀS 10:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 16 de fevereiro de 2018, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Travessa Quintino Bocaiúva, 1186, Nazaré, Belém-PA.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 5ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte 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). Gerocilde de Almeida Cardoso; Maria Cristina Souza da Costa; Karen Batista Sousa, Kellen Patricia Xavier; Antônio dos Santos Gama Junior; Adonias Menezes de Sousa; Hemili Vitória do Carmo Pimentel; Julio Cesar de Souza Antunes; e Francisco Bismarck Borges Filho; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sra. Rosely de Assis Fernandes, representando o PROCON/AM; Sra. Sabrina Amaro Tricot, representando o PROCON Boa Vista; e o Sr. Moises Bendahan, representando o PROCON/PA.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Maria Cristina Souza da Costa; Antônio dos Santos Gama Junior; Adonias Menezes de Sousa; Gerocilde de Almeida Cardoso; Karen Batista Sousa; Julio Cesar de Souza Antunes e Francisco Bismarck Borges Filho representantes dos usuários e Sra. Sabrina Amaro Tricot, representante do PROCON Boa Vista.
 - 3.1 – Os Conselheiros Sra. Hemili Vitória do Carmo Pimentel, Sra. Kellen Patricia Xavier representando os usuários e o Sr. Moyses Bendahan, representando o PROCON/PA e, justificaram suas ausências, A Sra. Rosely de Assis Fernandes, representante do PROCON/AM, não justifico sua ausência.
 - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Márcio Rolim e Sr. Carnot.
 - 3.3 – Registra-se também a presença do Sr. Ricardo Chagas e Sr. Emilson Barbosa Consultores Educacionais da Escola Digital.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos, o Sr. Presidente Antônio dos Santos Gama Junior, 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 16.02.2018 às 10:00 horas

Pauta do dia.

10h00min: ABERTURA

- Abertura dos trabalhos pelo Presidente, Vice-Presidente e Secretário do Conselho;
- Boas Vindas aos Convidados e demais conselheiros;
- Apresentações;

10h10min: CONVIDADO

- Cássio Bittar – Defensor Público das Relações de Consumo – Belém/PA.

10h40min: CONVIDADO

- Ricardo Chagas – Consultor Educacional – Belém/PA.

11h40min: DEBATE

- Apontamentos sobre as temáticas trazidas pelos convidados.

12h00min às 14h00min: ALMOÇO

14h00min: APRESENTAÇÃO DAS ÁREAS DE ENGENHARIA E COMERCIAL DO GRUPO CLARO.

14h40min: RELATÓRIOS

- Exposições das análises dos relatórios.

15h00min: RESOLUÇÃO 623/2013

- Sugestões acerca de propostas de alteração da regulamentação do Conselho de Usuários da Anatel.

15h30min: GRUPOS DE TRABALHO

- Articulação e criação de grupos de trabalho acerca dos temas propostos.

16h10min: DEBATES DO CONSELHO

- Justificativas dos ausentes.
- Exposições de ideias (criação de conta no Instagram; Foto e função nas redes sociais; “quadro” A Palavra do Anfitrião; “quadro” Fala Usuário que o Conselho Escuta – enquetes; gravação de esclarecimentos sobre o Conselho; parcerias com faculdades de Direito à noite; entre outras);
- Redes Sociais do Conselho e articulações nos meios midiáticos;
- Situação do Procon/AM no Conselho;
- Confirmação ou alteração da data e alteração do local da próxima reunião;
- Sugestão de pauta para a próxima reunião;
- O que houver.
- Considerações Finais
- Agradecimentos
- Reembolso

17h00min: ENCERRAMENTO

- 5.2.** Os Srs. Emilson Barbosa e Ricardo Chagas da Escola Digital realizaram a apresentação referente ao uso da internet;

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 16.02.2018 às 10:00 horas**

- 5.3.** Considerando que não foi possível obter informação acerca da participação do Grupo Claro na audiência pública realizada no dia 24 de agosto de 2017, em que o grupo foi representado pela Dra. Alícia Oliveira, foi solicitado novamente informações sobre resposta e implementação das recomendações (Recomendação número 005/2017 NUCON-DPPA) acerca do tema, encaminhada por meio do ofício 069/2017/NUCON – GAB/DPPA de 25 de setembro de 2017.
- 5.4.** O conselho deliberou para que o Grupo apresente, se houver, qual o plano de ampliação da rede na região Norte.
- 5.5.** O conselho deliberou para que na próxima reunião um representante da área de atendimento do Grupo apresente/esclareça quais as ações estão sendo tomadas para a melhoria no atendimento no intuito de diminuir o número de reclamações registradas, principalmente no que tange a questão de cobrança que após análise nos relatórios se demonstrou o maior ofensor na região Norte.
- 5.6.** O conselho deliberou sobre a Criação de grupos de trabalho, a saber:
- ✓ Marketing – Francisco Bismark
 - ✓ Acompanhamento de atendimento a Pessoa Jurídica – Antônio Gama
 - ✓ Regulamentos – Sabrina
 - ✓ Atendimento e reclamações - Júlio
- 5.7.** O conselho deliberou acerca do encaminhamento de uma correspondência, direcionada ao PROCON/AM no que tange ao interesse ou não na participação do Conselho de Usuários da região Norte.
- 5.8.** No tocante ao Regimento interno, o mesmo foi aprovado também pelo Grupo entrando em vigor em sua totalidade nesta data.
- 5.9.** 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.
- 5.1.** O conselho deliberou para a próxima reunião a seguinte pauta:
- Análise das informações solicitadas;
 - Análise dos relatórios;
 - Debate com os Convidados locais;
 - Prestação de contas das atividades dos grupos formados;
 - Outros assuntos.
- 5.1.** Por deliberação do conselho, será desenvolvido uma pauta de reunião produtiva para que a próxima reunião seja realizada em Palmas/TO com a apresentação dos números de reclamação registradas no PROCON, JEC e demais órgãos de defesa do consumidor, ficando estabelecido que até o dia 16 de abril seja encaminhada por e-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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 16.02.2018 às 10:00 horas

5.2. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 18 de maio de 2018, 24 de agosto de 2018 e 09 de novembro de 2018.

E, nada mais havendo a tratar, suspenderam-se os trabalhos pelo tempo necessário à leitura desta Ata. Reaberta a sessão, foi esta lida, achada conforme e assinada por todos os presentes.

ASSINATURAS:

MARIA CRISTINA SOUZA DA COSTA
Representante dos Usuários – RR

ILIO CESAR DE SOUZA ANTUNES
Representante dos Usuários – RO

ANTÔNIO DOS SANTOS GAMA JUNIOR
Representante dos Usuários – PA

ADONIAS MENEZES DE SOUSA
Representante dos Usuários – RO

GEROCILDE DE ALMEIDA CARDOSO
Representante dos Usuários – RR

SABRINA AMARO TRICOT
Representante do PROCON Boa Vista - RR

FRANCISCO DE MARCK BORGES FILHO
Representante dos Usuários – PA

KAREN BATISTA SOUSA
Representante dos Usuários – TO

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 16.02.2018 às 10:00 horas**