

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 08 DE DEZEMBRO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 08 de dezembro de 2017, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Rua Verbo Divino, 1356 – Chácara Santo Antônio, São Paulo-SP.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste 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). Enderson Leiva Zambeli; Hélio Nonato Oliveira; Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Eduardo Novais de Souza; Paulo Roberto Moraes de Sá; Luis dos Santos Pereira; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP; Sr. Gilmar Pereira Narciso, brasileiro, representando Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG; iii) em vagas não preenchidas pela falta de interesse ou por falta de documentação necessária para a posse como entidades eleitas Sindsaude ABC; Quintale e Filhos Ltda; Latecoere do Brasil Industria Aeronautica Ltda; e Centro Cultural Egbe ifa gidi gidi, 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 o Sr. André Yooiti Muramoto, brasileiro, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP; a Sra. Daniella Martins Carvalho de Souza, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ, observado o critério de maioria de votos. iv) 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 suplentes Srs(as). Cláudio Tadeu Hirata; Francisco da Silva Andrade, Talita Beluzo Sivério, entretanto, pela falta de interesse ou por já pertencer ao conselho de usuários de outra prestadora, foi convocado a Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo e o Sr. Ailton Tenorio da Silva, observado o critério de maioria de votos.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados: Como representantes dos usuários Srs(as). Enderson Leiva Zambeli; Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Paulo Roberto Moraes de Sá; Luis dos Santos Pereira; Sr. Ailton Tenório da Silva; Sr. Eduardo Novais de Souza; e a Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo como representantes dos usuários; e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor a Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP, Sr. André Yooiti Muramoto, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP,.

3.1 – Os Conselheiros Sr. Hélio Nonato Oliveira e a Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG,. A Sra.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 08.12.2017 às 10:00 horas

Daniella Martins Carvalho de Souza, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ justificaram suas ausências.

3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, do Sr. Aldo Antônio.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Presidente Sr. Eduardo Novais de Souza, 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 4ª Reunião Ordinária:

1. A definição do calendário anual de reunião para 2018;
2. A eleição de Presidente e Vice-Presidente para o ano exercício 2018;
3. Fechamento dos grupos de trabalho.

5.2. O conselho deliberou sobre a questão do coffee-break que não foi providenciado função ao atraso no reembolso do Fundo Fixo.

5.3. Devido ao fato narrado pelo conselheiro Sr. Enderson que sem solicitar chip recebeu o mesmo após contratar o serviço da Claro TV, sendo informado pelos técnicos que este é o procedimento da Claro, o conselho deliberou para que a Claro esclareça o fato narrado e justifique o motivo pelo qual está entregando chip sem que os assinantes solicitem.

5.4. Com a inversão da pauta, passou a ser discutido o Fechamento dos grupos de trabalho. Foi deliberado a criação dos seguintes temas:

Conselho de Usuário eficaz – Sr. Paulo Roberto

Atendimento a pessoa jurídica – Sra. Cláudia e Sr. Ailton

Qualidade e Política de Atendimento – Sra. Andrea, Sr. André e Sra. Jaqueline

Tecnologia e Investimento na área de Telecomunicações – Sr. Luis dos Santos e Sr. Enderson

Relacionamento com Diretoria de Responsabilidade Social – Sr. Eduardo Novais e Sr. Ailton

Para o andamento das discussões sobre os temas, cada responsável irá provocar o conselho sobre cada tema a ser discutido e mediante a aprovação de todo o grupo o assunto será internalizado para o Grupo Claro por intermédio do secretário.

5.5. Por deliberação do Conselho, em função da não resposta do tema por parte da prestadora, novamente é solicitado ao Grupo Claro o fluxo de atendimento aos pedidos de cancelamento de serviço realizado nas lojas de atendimento e informação ao cliente acerca do número de protocolo do respectivo atendimento;

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 08.12.2017 às 10:00 horas**

- 5.6. Fica estabelecido inicialmente o item abaixo como proposta de pauta para a próxima reunião do Conselho:
- a) Questões envolvendo os temas do Grupo de Trabalho;
- 5.7. O conselho deliberou pela aprovação do Regimento interno, o mesmo será objeto de análise pelo Grupo que retornará com sua posição na próxima reunião.
- 5.8. O conselho deliberou para que o grupo claro respondesse formalmente sobre a autorização do reembolso da despesa de passagem aérea realizada pela conselheira Sra. Andreia na primeira reunião do conselho.
- 5.9. Por deliberação do conselho foi eleito como Presidente do Conselho, Sr. Paulo Roberto Moraes de Sá, e como Vice-Presidente, Sr. Enderson Leiva Zambeli, para o mandato de um ano no período de 01 de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018.
- 5.10. 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.
- 5.11. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 23 de março de 2018, 04 de maio de 2018, dia 10 de agosto de 2018 e 23 de novembro de 2018 todas inicialmente previstas para São Paulo – SP.

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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 08.12.2017 às 10:00 horas

ASSINATURAS:

ANDREA ISABEL DA SILVA THOMÉ
Representante do PROCON Votuporanga - SP

ANDRÉ YOOITI MURAMOTO
Representante do PROCON Jaborandi-SP

LUIS DOS SANTOS PEREIRA
Representante dos Usuários – SP

ENDERSON LEIVA YAMAGUCHI
Representante dos Usuários – SP

CLAUDIA YUKARI YAMASHIRO
Representante dos Usuários – SP

EDUARDO NOVAIS DE SOUZA
Representante dos Usuários – RJ

PAULO ROBERTO MORAES DE SA
Representante dos Usuários – SP

AILTON TENÓRIO DA SILVA
Representante dos Usuários – SP

JAQUELINE RIBEIRO BELUZO
Representante dos Usuários – SP

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO