

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 01 DE DEZEMBRO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 01 de dezembro de 2017, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Av. Gilberto Laste, 52 – Bairro Santa Tereza, Porto Alegre -RS.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 3ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul 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). Maisa Machado Saldanha, Fernando Luiz Vanin; Viviane Lando; Rogério de Abreu Lopes; Daniel Moraes Pinheiro; Thiago Elias Barbosa; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Leandro Alex Missagia Fernandes, representando o PROCON de Novo Hamburgo/RS; Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, representando o PROCON de Santa Maria/RS; Sra. Alícia Keller Felsky, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina; Sr. Silvio José Lupschiski, representando o PROCON de Medianeira/PR; e o Sr. Alexandre Appel da Silva, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor - FEDC iii) em vaga não preenchidas pela falta de interesse da entidade eleita Associação dos Bombeiros de Rio Grande, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foi convocado o Sr. Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social - INTECS, observado o critério de maioria de votos.
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes e tomaram posse os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Fernando Luiz Vanin, Daniel Moraes Pinheiro, Viviane Lando, Silvio José Lupschiski, representando o PROCON de Medianeira/PR, o Alexandre Appel da Silva, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor – FEDC, Alícia Keller Felsky, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina e o Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social - INTECS.
 - 3.1 – Os conselheiros, Sr. Rogério de Abreu Lopes e Sra. Maisa Machado Saldanha justificaram suas ausências e os conselheiros Sr. Thiago Elias Barbosa, Sr. Leandro Alex Missagia Fernandes e Sra. Márcia Regina Moro da Rocha não justificaram suas ausências.
 - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Naiche.
 - 3.3 – A reunião contou com a participação dos seguintes representantes do Grupo Claro: Sra, Camila Bernardes Souza – Ouvidoria; Sr. Marcelo Repetto - Diretor Regional Sul; Sr. Marciano Gerente – Mkt; Dra. Fabiana – Jurídico; Sra. Lenara - Canais Críticos; e Sr. Márcio Martini - Gerente de Engenharia.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do **Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat**
Telecomunicações S.A. realizada em 01.12.2017 às 10:00 horas

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos a Vice-Presidente Sra. Alícia Keller Felsky, 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 da Sra. Vice-Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta do dia.

 1. Análise do levantamento das cidades com dificuldades de instalação de antenas priorizando localidades com baixa qualidade de cobertura e atendimento da meta Anatel;
 2. Apresentação da Claro passando uma visão dos resultados alcançados na Região Sul incluindo os resultados acerca da venda do PréZão;
 3. Apresentação sobre a condução e resultados no Atendimento (Análise das reclamações registradas nos canais de atendimento, Ouvidoria, Anatel e Procon);
 4. Levantamento de sugestões para a visibilidade do Conselho de Usuários (Exemplo: Inserir na fatura informações sobre o que é o conselho e onde obter mais informações);
 5. Levantamento de sugestões para a melhoria dos Fóruns da Anatel (Exemplo: Transmitir o evento nas mídias com possibilidade de participação enviando perguntas ou comentários.);
 6. Eleição de Presidente e Vice-Presidente para o mandato de 01 de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018;
 7. Cronograma das reuniões de 2018.
 - 5.2. A reunião iniciou com uma apresentação do Sr. Marcelo Repetto sobre as melhorias que serão realizadas na rede do grupo Claro.
 - 5.3. Em seguida o Sr. Márcio Martini falou sobre a implantação de antenas X dificuldade com legislação municipal.
 - 5.4. Após o Sr. Marciano apresentou visão dos resultados alcançados na Região Sul incluindo os resultados acerca da venda do PréZão.
 - 5.5. Em seguida a Sra. Camila falou sobre a condução e resultados no Atendimento (Análise das reclamações registradas nos canais de atendimento, Ouvidoria, Anatel e Procon).
 - 5.6. Para a próxima reunião, que será realizada em Porto Alegre no prédio da Claro, ficou estabelecido, em princípio, a seguinte pauta:
 - Apresentação da área de Mkt dos planos de TV ofertados pelo Grupo;
 - Critérios de contratação e gerenciamento dos terceirizados/agentes autorizados na comercialização dos serviços prestados pelo Grupo (Residencial e Corporativo); (**Qualidade no atendimento e venda**)
 - Eleição de Presidente e Vice-Presidente para o mandato de 01 de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018;

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 01.12.2017 às 10:00 horas

- 5.7. A Sra Marcia Moro, embora não estivesse presente na reunião, comunicou de maneira informal aos demais conselheiros a sua renúncia ao mandato de presidente.
- 5.8. 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.
- 5.9. Fica estabelecida as próximas reuniões do Conselho para os dias 02 de março de 2018; 08 e junho de 2018; 14 de setembro de 2018; e 30 de novembro de 2018 inicialmente previstas para Porto Alegre – RS.

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:

SILVIO JOSÉ LUPSCHISKI
Representante do PROCON Medianeira - PR

ALEXANDRE COPPE DA SILVA
Representante do EDC - RS

ALÍCIA KELLER FELSKY
Representante da OAB/SC

VIVIANE LANDO
Representante dos Usuários – RS

FERNANDO LUIZ VANIN
Representante dos Usuários – RS

DANIEL MORAES PINHEIRO
Representante dos Usuários – SC

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INTECS – SC

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO