

## **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 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019**

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 02 de março de 2018, 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. Leandro Alex Missagia Fernandes, Sr. Rogério de Abreu Lopes e Sra. Márcia Regina Moro da Rocha justificaram suas ausências.
- 3.2 – Foi informado sobre a desistência dos conselheiros Sra. Maisa Machado Saldanha e Sr. Thiago Elias Barbosa. Assim, será convocado os suplentes.
- 3.3 - Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Naiche.
- 3.4 – 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 02.03.2018 às 10:00 horas

Fabiana – Jurídico; Sra. Lenara - Canais Críticos.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos a 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 Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.  
Pauta do dia.
    - 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;
  - 5.2. A reunião iniciou com uma apresentação do Sr. Marciano apresentou visão dos resultados alcançados na Região Sul das campanhas dos produtos da Claro Móvel.
  - 5.3. Em seguida a Sra. Camila falou sobre os resultados no Atendimento das reclamações registradas nos PROCON's.
  - 5.4. Por deliberação do conselho foi eleito como Presidente do Conselho, Sra. Alícia Keller Felsky, e como Vice-Presidente, Sra. Viviane Lando, para o mandato de um ano no período de 01 de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018.
  - 5.5. O regimento interno que havia sido aprovado na reunião anterior foi aprovado sendo o mesmo aprovado pelo Grupo.
  - 5.6. O conselheiro Silvio apresentou alguns casos de clientes que estão contestando ligações de Longa Distância Internacional pelo CSP 21 direcionadas para Bolívia. Por deliberação do conselho, foi solicitado que o Grupo apure a questão e posicione o conselho sobre a solução da demanda.
  - 5.7. No tocante a informação referente aos critérios de contratação e gerenciamento dos terceirizados, a mesma não foi possível de ser apresentada nesta reunião, ficando o tema para a próxima reunião.
  - 5.8. Para a próxima reunião, que será realizada em Porto Alegre no prédio da Claro, ficou estabelecido, em princípio, a seguinte pauta:

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 02.03.2018 às 10:00 horas

- Apresentação do controle das visitas técnicas da Net Tv e Claro TV na Região Sul.
- Critérios de contratação e gerenciamento dos terceirizados/agentes autorizados na comercialização dos serviços prestados pelo Grupo (Residencial e Corporativo); **(Qualidade no atendimento e venda)**

- 5.9. Reembolso – Mais uma vez os conselheiros reivindicam que o processo de reembolso que hoje tem levado aproximadamente 20 dias úteis seja modificado afim de dar maior celeridade. Tal processo, função do tempo entre a apresentação dos gastos e o reembolso dos valores, tem sido, de certa forma, constrangedor para alguns membros. Assim, o conselho requer que o processo de reembolso transcorra em no máximo 15 dias corridos a contar do recebimento dos comprovantes de despesas.
- 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. Fica estabelecida as próximas reuniões do Conselho para os dias 22 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 APPEL DA SILVA**  
Representante do FEDC - 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

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**