

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

ATA DA 6ª ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 06 DE ABRIL DE 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019.

1. **DATA, LOCAL E HORA: 06 de abril de 2018**, 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 6º 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; 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.

2.1 – Considerando a não manifestação acerca da documentação atualizada que comprove a situação da entidade Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes para que comprove possuir em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor, a mesma não foi convocada para esta reunião.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados: Srs(as). Robinson Barroso Soares, Juscelino Tavares da Rocha, Cleidenilson José de Vasconcelos Meira e José Cícero Vieira de Oliveira, representantes dos usuários e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor, 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.

3.1 – Os Conselheiros Sr. Elias dos Santos, Sra. Raquel Timóteo Moraes, representando o PROCON Municipal de Recife, Sr. Luiz Savio Aguiar Lima, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Ceará - OAB-CE e a Sra. Maria Danyelle Sena Marinho Falcão, representando o PROCON Estadual de Pernambuco justificaram suas ausências. O conselheiro Sr. Luciano Rodrigues de Oliveira, representantes dos usuários não justificou sua ausência.

3.2 – A reunião contou com a participação da Sr. Nestor representando a área de Atendimento do grupo Claro.

3.3 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Adelson Bernardino de Amorim, Coordenador Adjunto de Relacionamento com Consumidores - GR06RC.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. realizada em 06.04.2018 às 10:00 horas

5. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Sr. Juscelino Tavares da Rocha, 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. Leitura e aprovação da Ata da última reunião;
 - 6.2. Por determinação do conselho, por 4 a 1, sendo que quem votou contra foi o membro do conselho Sr. Cleidenilson, função da ausência de resposta do representante legal da entidade intitulada como Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes e também do parecer da Anatel sobre o tema, ficou acordado que na próxima reunião será deliberada a destituição da mencionada entidade.
 - 6.3. Por determinação do conselho, à luz do Art. 4º do Regimento Interno do Conselho, ficou acordado a inclusão na pauta da próxima reunião a deliberação de destituição da entidade Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes pela falta de encaminhamento de documentação atualizada que comprove que em seu objeto possui características de defesa dos interesses do consumidor e em função das faltas injustificadas a destituição do Sr. Luciano Rodrigues de Oliveira, representante dos usuários como membro do conselho.
 - 6.4. O presidente do conselho informou que segundo taxistas e condutores de UBER existe oscilação de 4G para 3G no bairro do Janga, em Paulista, segundo até a intercessão das avenidas Coronel Frederico Lundgren com a avenidas Carlos de Lima Cavalcante. Conforme exposto pelos representantes da Claro, a contratação do serviço não se dá pela tecnologia prestada e sim pela velocidade contratado. A Claro irá, embora não tenha havido prejuízo aos clientes reportados, verificar a questão.
 - 6.5. Outro ponto colocado pelo conselheiro Cleidenilson, há uma deficiência de sinal na Zona da Mata de Recife. Assim, solicita um esclarecimento do Grupo sobre a cobertura de sinal nesta localidade.
 - 6.6. O conselho deliberou que o Grupo realize uma apresentação informando a quantidade de clientes no 4G, 3G e 2G e quais investimentos estão previstos para melhoria de sinal na região Nordeste.
 - 6.7. Finalizando a reunião o Sr. Nestor realizou apresentação de atendimento, contemplando além dos números e resultados na área os esclarecimentos acerca dos itens 6.3 e 6.4 além da situação específica do tratamento dado às reclamações registradas nas redes sociais, consumidor.gov e do site Reclame Aqui.
 - 6.8. 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.
 - 6.9. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 03 de agosto de 2018 e 07 de dezembro 2018.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. realizada em 06.04.2018 às 10:00 horas

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 06 de abril de 2018.

LUIZ SAVIO AGUIAR LIMA
Representante da OAB-CE

TONY CLOVES PIMENTA
Representante do CFCO-AL

ROBINSON BARROSO SOARES
Representante dos Usuários – SE

JUSCELINO TAVARES DA ROCHA
Representante dos Usuários – PE

CLEIDENILSON JOSÉ DE VASCONCELOS MEIRA
Representante dos Usuários – PE

ELIANDIR SANTA RITA DE JESUS
Representante do IBRAS – BA

ELIAS DOS SANTOS
Representante dos Usuários – AL

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário Executivo
Representante da Operadora

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA