

## **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 10 DE AGOSTO DE 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019**

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 10 de agosto de 2018, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Rua Henri Dunant, 780 - torre B, 2º andar - sala Palmas, São Paulo-SP.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 7ª 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; 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; Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, brasileira, representando Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG; iii) em vaga 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; o Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, 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 Sr. Enderson Leiva Zambeli; Sr. Luis dos Santos Pereira; Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Sr. Ailton Tenório da Silva; Sr. Eduardo Novais de Souza; Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo; 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, Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG, Sr. André Yooiti Muramoto, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP e Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, novo representante indicado pela Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 10.08.2018 às 10:00 horas**

3.1 – O Conselheiro Sr. Paulo Roberto Moraes de Sá justificou sua ausência.

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

3.3 - Com a desistência do conselheiro Sr. Hélio Nonato Oliveira e a não manifestação do último suplente convocado, a composição do Conselho de Usuários da Região Sudeste, passa a ter a seguinte composição: (a) Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, Servidora Pública, como representante do PROCON de Votuporanga/SP; (b) Sr. André Yooiti Muramoto, Funcionário Público, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP; (c) Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, Administrador, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ; (d) Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG; (e) Sr. Enderson Leiva Zambeli, Empresário, como representante dos usuários; (f) Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, Gerente Administrativo, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens, como representante dos usuários; (g) Sr. Eduardo Novais de Souza, Motorista, como representante dos usuários; (h) Sr. Paulo Roberto Moraes de Sá, Contador, como representante dos usuários; (i) Sr. Luis dos Santos Pereira, Especialista em Telecomunicações, como representante dos usuários; (j) Sr. Ailton Tenório da Silva, Professor, como representante dos usuários; todos devidamente qualificados no termo de posse assinado nesta data e permanecendo empossados até 31.12.2019 ou até que renunciem ou sejam destituídos ou substituídos em razão de alteração na regulamentação vigente, e (k) Sr. Renato Pimenta Figueiredo, no cargo de secretário deste conselho de usuários. Toda a documentação pertinente ao presente processo de eleição passa a integrar esta ata, devendo permanecer arquivada junto aos demais livros e registros relacionados ao Conselho de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

**4. MESA:** Presidiram os trabalhos o Vice-Presidente Sr. Enderson Leiva Zambeli, 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. Vice-Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta da 6º Reunião Ordinária:

1 – Leitura e aprovação das Atas de reuniões Extraordinárias dos dias 21/05/2018 e 25/06/2018;

2 – Fala dos que participaram do IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários sobre o evento;

3 – Debate e propostas sobre a próxima eleição medida de número 4.4 da “Carta de Brasília”;

*4.4. Que o processo eleitoral seja feito de forma padronizada, com a participação dos conselhos na formulação deste modelo.*

4 – Elaboração de documento propondo alteração do Regulamento aprovado pela Resolução 623/13

5 - Apresentação da área Anti Fraude.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 10.08.2018 às 10:00 horas**

6 – Aprovação do conselho para a realização da reunião do dia 23 de novembro de 2018 no Call Center do Grupo localizado na cidade de Ribeirão Preto-SP.

7 - Atendimento ao PME.

8 - Sistema de oferta de produtos para contrato.

- 5.2.** Inicialmente, devido a uma inversão de pauta, os Srs. Paulo Martins e José Prado, representando a área Anti Fraude do Grupo Claro apresentaram as questões envolvendo a fraude de subscrição e esclareceram as dúvidas acerca do tema.
- 5.3.** Em seguida os membros do conselho que participaram do IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários, fizeram seus comentários, sendo que o conselheiro Sr. André Muramoto, embora tenha elogiado bastante a iniciativa e o novo formato do Fórum acrescentou que havia necessidade de mais tempo para debate e esclarecimentos das medidas apresentadas pois algumas delas não expressa com clareza o que fora proposto.
- 5.4.** No que tange o item 3 e 4 da pauta de reunião do dia, ficou deliberado que para a próxima reunião o conselho, se houver, deverá apresentar propostas acerca dos temas.
- 5.5.** Por deliberação do Conselho, foi solicitado o levantamento de quais tipos de atendimento empresarial existem (não somente de PME mas todas as gamas e tamanhos de empresas) e as diferenças entre eles (tanto os diretos, realizados dentro da própria prestadora, quanto os indiretos, por meio de consultores autorizados terceirizados) desde o pré-venda ao acompanhamento dos clientes no pós-venda.
- Ficou estabelecido que este tema será tratado na primeira reunião de 2019.
- 5.6.** Por deliberação do conselho, ficou confirmada a próxima reunião em 23 de novembro de 2018 no Call Center da Claro localizado na cidade de Ribeirão Preto - SP.
- 5.7.** 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.
- 5.8.** Fica estabelecida a próxima reunião ordinárias do Conselho para 23 de novembro de 2018 prevista para Ribeirão Preto – 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 10.08.2018 às 10:00 horas

**ASSINATURAS:**

\_\_\_\_\_  
**ANDREA ISABEL DA SILVA THOMÉ**  
Representante do PROCON Votuporanga - SP

\_\_\_\_\_  
**AILTON TENÓRIO DE SOUZA**  
Representante dos Usuários – SP

\_\_\_\_\_  
**CARLA DE PAULA AMARAL MACEDO**  
Representante do ABEE – MG

\_\_\_\_\_  
**ENDECO LEIVA ZAMBELI**  
Representante dos Usuários – SP

\_\_\_\_\_  
**CLAUDIA YUKARI YAMASHIRO**  
Representante dos Usuários – SP

\_\_\_\_\_  
**EDUARDO NOVAIS DE SOUZA**  
Representante dos Usuários – RJ

\_\_\_\_\_  
**LUIS DOS SANTOS PEREIRA**  
Representante dos Usuários – RJ

\_\_\_\_\_  
**JURANDYR VITAL DANIELLI FILHO**  
Representante do ABRADECONT–RJ

\_\_\_\_\_  
**JAQUELINE RIBEIRO BELOZZI**  
Representante dos Usuários – SP

\_\_\_\_\_  
**ANDRÉ YOOITI MURAMOTO**  
Representante do PROCON Jaborandi-SP

\_\_\_\_\_  
**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
SECRETÁRIO

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**