

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

### **ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 21 DE SETEMBRO DE 2018, ÀS 10:00 HORAS**

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 21 de setembro de 2018, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Travessa Quintino Bocaiúva, 1186, Nazaré, Belém-PA.
  
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 6ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte 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). Gerocilde de Almeida Cardoso; Maria Cristina Souza da Costa; Karen Batista Sousa, Kellen Patricia Xavier; Antônio dos Santos Gama Junior; Adonias Menezes de Sousa; Hemili Vitória do Carmo Pimentel; Julio Cesar de Souza Antunes; e Francisco Bismarck Borges Filho; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sra. Rosely de Assis Fernandes, representando o PROCON/AM; Sra. Sabrina Amaro Tricot, representando o PROCON Boa Vista; e o Sr. Moises Bendahan, representando o PROCON/PA.
  
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Maria Cristina Souza da Costa; Kellen Patricia Xavier; Adonias Menezes de Sousa; Gerocilde de Almeida Cardoso; Karen Batista Sousa; e Julio Cesar de Souza Antunes.
  - 3.1 – Os Conselheiros Sr. Antônio dos Santos Gama Junior, representando os usuários e o Sr. Moyses Bendahan, representando o PROCON/PA e Sra. Sabrina Amaro Tricot, representante do PROCON Boa Vista, justificaram suas ausências, A Sra. Rosely de Assis Fernandes, representante do PROCON/AM e Sra. Hemili Vitória do Carmo Pimentel, representante dos usuários, não justificaram suas ausências.
  - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Jayme Zagury Pará.
  - 3.3 – Registra-se também que o Sr. Francisco Bismarck Borges Filho, representante dos usuários, apresentou formalmente sua renúncia.
  
4. **MESA:** Presidiram os trabalhos, a Sra. Vice-Presidente Karen Batista Sousa, 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 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.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 21.09.2018 às 10:00 horas**

Pauta do dia.

1 – Fala dos que participaram do IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários sobre o evento com apresentação da Carta de Brasília;

2 – Conhecimento da manifestação da prestadora acerca das 42 propostas da “Carta de Brasília”;

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 – Prestação de contas das atividades dos grupos formados;

5 – Sugestões acerca de propostas de alteração da regulamentação do Conselho de Usuários da Anatel.

- 5.2.** A Vice-Presidente e o Secretário participaram a todos os presentes acerca do IV Fórum Nacional de Conselhos de Usuários.
- 5.3.** Ato contínuo o Secretário apresentou a manifestação do Grupo acerca das 42 medidas propostas na “Carta de Brasília”.
- 5.4.** O conselho deliberou para que o Grupo possa, na próxima reunião, fazer uma apresentação de qual é a atividade da Ouvidoria e sua forma de atuação tanto junto aos órgãos de defesa do consumidor quanto com o usuário.
- 5.5.** Acerca da manifestação da prestadora acerca do item 3.7, qual seja, Realizar Fórum Nacional anual dos Conselhos de Usuários do mesmo grupo, o conselho aprova a sugestão da prestadora para que tal evento represente uma das 4 (quatro) reuniões anuais e que o mesmo seja realizado em Brasília nas dependências da Anatel.
- 5.6.** O conselho deliberou para que na próxima reunião um representante da área de atendimento do Grupo apresente/esclareça quais as ações estão sendo tomadas para a melhoria no atendimento no intuito de diminuir o número de reclamações registradas, principalmente no que tange a questão de cobrança que após análise nos relatórios se demonstrou o maior ofensor na região Norte.
- 5.7.** O conselho reforçou a necessidade do encaminhamento de uma correspondência, direcionada ao PROCON/AM no que tange ao interesse ou não na participação do Conselho de Usuários da região Norte. Além disso,
- 5.8.** 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 PROCON/AM.
- 5.9.** O conselho solicita que para as próximas reuniões, além das tratativas por e-mail, que seja realizado também ligações telefônicas para o estabelecimento das datas e horários das viagens.
- 5.10.** 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 21.09.2018 às 10:00 horas

5.11. O conselho deliberou para a próxima reunião a seguinte pauta:

- Apresentação da Ouvidoria do Grupo;
- Eleição de Presidente e Vice-Presidente;
- Destituição da entidade PROCON/AM;
- Outros assuntos.

5.12. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 14 de dezembro de 2018.

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:**

\_\_\_\_\_  
**MARIA CRISTINA SOUZA DA COSTA**  
Representante dos Usuários – RR

\_\_\_\_\_  
**JULIO CESAR DE SOUZA ANTUNES**  
Representante dos Usuários – RO

\_\_\_\_\_  
**GEROCILDE DE ALMEIDA CARDOSO**  
Representante dos Usuários – RR

\_\_\_\_\_  
**ADONIAS MENEZES DE SOUSA**  
Representante dos Usuários – RO

\_\_\_\_\_  
**KELLEN PATRICIA XAVIER**  
Representante dos Usuários – TO

\_\_\_\_\_  
**KAREN BATISTA SOUSA**  
Representante dos Usuários – TO

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

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**