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

ATA DA 7ª ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATTEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 03 DE AGOSTO DE 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019.

1. **DATA, LOCAL E HORA: 03 de agosto 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 7º 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, Elias dos Santos e José Cícero Vieira de Oliveira, representantes dos usuários e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor, Evandir Santa Rita de Jesus, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS, Luiz Savio Aguiar Lima, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Ceará - OAB-CE e Maria Danyelle Sena Marinho Falcão, representando o PROCON Estadual de Pernambuco.

3.1 – A Conselheiros, Sra. Raquel Timóteo Moraes, representando o PROCON Municipal de Recife justificou sua ausência. Os conselheiros Sr. Luciano Rodrigues, de Oliveira, representante dos usuários e Sr. Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL não justificaram suas ausências.

3.2 – A reunião contou com a participação da Sra. Elizabeth representando a Ouvidoria do grupo Claro e, na parte da tarde, com os Srs. Leandro Cardoso Brilhante e Adonis Pedro da Silva Neto representando a área de Engenharia do grupo Claro, bem como a participação do Sr. Andre Barros Peixoto, diretor Regional Nordeste do grupo Claro.

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

- 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.** Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas da Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.
Pauta do dia.
1 – Leitura e aprovação da Ata de reunião do dia 06/04/2018;
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 – Apresentação acerca da evolução do atendimento nos canais Procon e Consumidor.gov
1.9. Devem ser apresentados, a cada reunião, de forma comparativa, indicadores relativos ao Sindec; ao consumidor.gov.br; às reclamações registradas na prestadora e na Anatel. Prestadora deve, ainda, encaminhar todo material a ser exposto na reunião dos Conselhos de Usuários, pelo menos, 10 dias antes da realização da reunião.
5 – Deliberação acerca da destituição da Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes e do Sr. Luciano Rodrigues de Oliveira.
- 6.2.** Leitura e aprovação da Ata da última reunião;
- 6.3.** No que tange o item 6.4 da ata anterior, qual seja, oscilação de 4G para 3G no bairro do Janga, em resposta a Claro informou que a informação é coerente uma vez que não há cobertura contínua do 4G ao longo do Bairro do Janga, no entanto, não foi detectada nenhuma perda de qualidade do sinal 3G.
- 6.4.** Quanto ao item 6.5 da ata anterior, qual seja deficiência de sinal na Zona da Mata de Recife. A Claro esclarece que na Zona da Mata há uma cobertura em torno de 98% dos municípios que compõe a região. Neste sentido, uma vez que há cobertura 2G/3G/4G em 98% da região, a Claro considera que há uma boa área de cobertura na Zona da Marta.
- 6.5.** Por deliberação do Conselho, foram destituídos os membros Sr. Luciano Rodrigues, de Oliveira, representante dos usuários por faltas injustificadas e a Entidade Associação de Defesa da Cidadania e Consumidor do Jaboatão dos Guararapes por não ter apresentado documentação atualizada que comprove possuir em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor.
- 6.6.** Em seguida foi realizada apresentação sobre o funcionamento e investimentos das tecnologias 4G, 3G e 2G para melhoria de sinal na região Nordeste.
- 6.7.** Função da quantidade de perguntas sobre o tema apresentado no item anterior (item 6.5 desta Ata), a apresentação acerca da evolução do atendimento nos canais Procon e Consumidor.gov restou prejudicada ficando a mesma para a próxima reunião.

- 6.8.** O conselho deliberou pela a inclusão na ata de reunião sobre a recusa do reembolso de alguns membros que fora apresentada fora do prazo estabelecido conforme consta no item 7.1 do Manual de Orientação para o Membro do Conselho de Usuários do Grupo Claro S.A e Embratel TVSat Telecomunicações S.A entregue no ato da posse dos membros e apresentado no mesmo Ato.
- 6.9.** 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.
- 6.10.** Quanto a próxima reunião, com base em conversa com a conselheira Sra. Maria Danyelle e a representante da Ouvidoria Sra. Elizabeth, foi proposto uma reunião de forma diferenciada pelo Secretário, tal reunião seria uma apresentação relacionada aos documentos de cobrança dos serviços do Grupo com a participação dos atendentes do PROCON, uma vez que tal tema, qual seja, dúvidas relacionadas aos documentos de cobrança, é tema recorrente na entidade. E na parte da tarde haveria apresentação sobre questões relativas aos serviços/produtos oferecidos pelo Grupo Claro.

No entanto, foi proposto pelo conselheiro Sr. José Cícero a realização da próxima reunião em Maceió – AL, aproveitando um seminário relacionado ao tema Defesa dos Consumidores. Neste sentido, deliberou-se que o Conselheiro Sr. José Cícero irá encaminhar por e-mail uma justificativa com os necessários objetivos para que a mesma seja realizada na cidade mencionada, tendo o Grupo um prazo máximo de 5 dias úteis para responder a demanda. Contudo, tal informação deverá ser encaminhada ao Presidente do Conselho e Secretário impreterivelmente até o dia 31 de outubro de 2018.

- 6.11.** Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 07 de dezembro 2018.

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 03 de agosto de 2018.

LUIZ SAVIO AGUIAR LIMA
Representante da OAB-CE

JOSÉ CÍCERO OLIVEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários - AL

ROBINSON BARROSO SOARES
Representante dos Usuários – SE

JULIANO TAVARES DA ROCHA
Representante dos Usuários – PE

CLEIDENILSON JOSÉ DE VASCONCELOS MEIRA
Representante dos Usuários – PE

EVANDIR SANTA RITA DE JESUS
Representante do IBRAS – BA

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA

ELIAS DOS SANTOS

Representante dos Usuários – AL

MARIA DANIELA SENA MARINHO FALCÃO

Representante do PROCON Estadual – PE

RENATO PIMENTA FERREIRO

Secretário Executivo

Representante da Operadora

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA