

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 08 DE FEVEREIRO DE 2019, ÀS 10:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 08 de fevereiro de 2019, 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 8ª 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 e Julio Cesar de Souza Antunes 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).; Sra. Hemili Vitória do Carmo Pimentel e Sra. Kellen Patricia Xavier; Karen Batista Sousa; Adonias Menezes de Sousa e Julio Cesar de Souza Antunes.
 - 3.1 – Os Conselheiros Sra. Maria Cristina Souza da Costa; Sr. Gerocilde de Almeida Cardoso, representando os usuários e a Sra. Sabrina Amaro Tricot, representante do PROCON Boa Vista, justificaram suas ausências, A Sra. Rosely de Assis Fernandes, representante do PROCON/AM e o Sr. Moises Bendahan, representando o PROCON/PA, 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. Antônio dos Santos Gama Junior, representante dos usuários, apresentou formalmente sua renúncia.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos, a Sra. 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. 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 08.02.2019 às 10:00 horas

Pauta do dia.

10h00min: ABERTURA

- Abertura dos trabalhos pela Presidente, Vice-Presidente e Secretário do Conselho;
- Boas Vindas aos Convidados e Conselheiros;
- Leitura e Assinatura da Ata da 7ª Reunião Ordinária ocorrida em 14/12/2018;
- Leitura da pauta.

10h15min: APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DO GRUPO

11h10min: APRESENTAÇÃO DA ÁREA DE ATENDIMENTO

12h10min: DEBATE

- Apontamentos sobre as temáticas trazidas pelo Grupo.

12h30min às 14h00min: ALMOÇO

14h10min: RELATÓRIOS

- Exposições das análises dos relatórios.

14h40min: DEBATES:

- Ações de Acessibilidade em Telecomunicações;
- Liberação de Franquias na Internet Fixa.
- Serviços de Valor Adicionado - SVAs

15h40min: ELEIÇÕES 2019

- Propostas finais do edital de eleição para o mandato 2020/2022

15h55min: DEBATES DO CONSELHO

- Justificativas dos ausentes.
- Situação dos Procons no Conselho;
- Confirmação ou alteração da data e alteração do local da próxima reunião:
 - 24/05/2019
 - Palmas/TO: Presença da OAB/TO, Procon/TO (Resolves Palmas) e Defensoria Pública
 - Apresentar justificativa
- Pauta para a próxima reunião
 - Apresentação da área de Engenharia e Comercial do Grupo
 - Outros
- O que houver

ENCERRAMENTO

- Considerações Finais
- Agradecimentos
- Reembolso

5.2. Por deliberação do conselho os itens Liberação de Franquias na Internet Fixa e Serviço de Valor Adicionado – SVA ficaram para ser debatidos em uma próxima oportunidade;

5.3. Por deliberação do conselho ficou-se de avaliar até a próxima reunião, a formalização de solicitação para

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 08.02.2019 às 10:00 horas

que a Anatel realizasse uma apresentação para o Conselho sobre tema ainda a ser definido, além disso, a proposta é que a apresentação seja realizada na sede da Agência em Brasília-DF.

- 5.4.** Foi colocado pelos membros Sra. Hemili Vitória do Carmo Pimentel e Sr. Adonias Menezes de Sousa, ambos de Porto Velho/RO, sobre questões de acessibilidade em lojas físicas do Grupo, após os relatos e os devidos esclarecimentos dos procedimentos adotados nas lojas para atendimento ao público com deficiência auditiva, foi deliberado pelo conselho a implantação de um projeto piloto em Porto Velho, cujo a forma e os atores deste projeto serão definidos posteriormente com o objetivo de melhorar a experiência do cliente surdo no atendimento presencial.
- 5.5.** No tocante ao edital, foi deliberado pelo conselho que o item 4.3 deva permitir que cada eleitor possa votar em até 6 (seis) candidatos inscritos como representantes dos usuários e em até 6 (seis) candidatos inscritos como representantes de entidades. Além disso, foi sugerido que o Grupo Claro que quando inadvertidamente entrar em contato com a central de atendimento do Grupo Claro, seja possível a transferência interna para o 0800 específico do atendimento às questões relativas a eleição dos Conselhos de Usuários durante o processo eleitoral.
- 5.6.** 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.
- 5.7.** Para a próxima reunião foi apresentada a justificativa para que a mesma seja realizada em Tocantins com a presença da OAB/TO, Procon/TO (Resolves Palmas) e Defensoria Pública.
- 5.8.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 24 de maio de 2019, 16 de agosto de 2019 e 29 de novembro de 2019.

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 08.02.2019 às 10:00 horas

ASSINATURAS:

KELLEN PATRICIA XAVIER
Representante dos Usuários – TO

JULIO CESAR DE SOUZA ANTUNES
Representante dos Usuários – RO

HEMILI VITORIA DO CARMO PIMENTEL
Representante dos Usuários – RO

ADONIAS MENEZES DE SOUSA
Representante dos Usuários – RO

KAREN BATISTA SOUSA
Representante dos Usuários – TO

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA