

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

### ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 25 DE MAIO DE 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 25 de maio de 2018, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado à SCS Quadra 05 – Bloco E Asa Sul, Brasília - DF.
  
2. **CONVOCAÇÃO:** Na data supracitada, foram convocados para 6º Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste todos 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). Alessandro Paula Zanin, Woshington Luiz dos Reis, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Alexandre Rodrigo Veloso, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal e a Sra. Marié Lima Alves de Miranda, representando a Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal; iii) 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 Srs(as). Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Felipe Duarte de Figueiredo, Marcia Emmel do Nascimento, Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Ricardo de Figueiredo Caldas e Wilians Zandona Galvão Moreira; iv) em vaga não preenchida pela falta de interesse por parte do membro eleito, representante dos Usuários, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foi convocado o representante de usuários Sr. Roberto Carlos Concentino Braz, observado o critério de maioria de votos.
  
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros: Srs(as). Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Felipe Duarte de Figueiredo, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto, Woshington Luiz dos Reis, Ricardo de Figueiredo Caldas, Alexandre Rodrigo Veloso, Sr. Fabrício Antônio Duarte Figueiredo e Sra. Marié Lima Alves de Miranda, representado Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal que tomou posse nessa 6º Reunião em virtude da convocação acima supracitada.
  - 3.1 – Os Conselheiros, Sr. Alessandro Paula Zanin justificou sua ausência e os conselheiros Sr. Wilians Zandona Galvão Moreira e Roberto Carlos Concentino Braz não justificaram suas ausências.
  - 3.2 – O Conselheiro Sr. Alexandre Rodrigo Veloso participou na parte da tarde na reunião.
  - 3.3 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, o Sra. Fabiana Marques Formiga.
  - 3.4 – A reunião contou com a participação da Sra, Camila Bernardes Souza – Ouvidoria do Grupo Claro e do Sr. Nestor Neto Torres Barreto representando a Diretoria de Atendimento do grupo.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 25.05.2018 às 10:00 horas**

3.5 – Procedida a posse do novo Conselheiro, a composição do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste, passa a ter a seguinte composição: (a) Sr. Alexandre Rodrigo Veloso, Advogado, como representante da Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal; (b) Sr. Alessandro Paula Zanin, Advogado, como representante dos usuários; (c) Sr. Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Gerente de Projeto, como representante dos usuários; (d) Sr. Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Estudante, como representante dos usuários; (e) Sr. Felipe Duarte de Figueiredo, Funcionário Público, como representante dos usuários; (f) Sr. Hebert Ferreira de Melo, Professor, como representante dos usuários; (g) Sra. Karolayne da Silva Pinto, Estudante, como representante dos usuários; (h) Sr. Woshington Luiz dos Reis, Advogado, como representante dos usuários e atual presidente do conselho; (i) Sr. Roberto Carlos Concentino Braz, Funcionário Público, como representante dos usuários; (j) Sr. Ricardo de Figueiredo Caldas, Engenheiro, como representante dos usuários; e (k) Sr. Wilians Zandona Galvão Moreira, Advogado, como representante dos usuários, (l) Sra. Marié Lima Alves de Miranda, Advogada, representando a Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal 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 (m) 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 Sr. Woshington Luiz dos Reis, 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. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta da 6º Reunião Ordinária:

- a) Discussão de melhoria do RGC.
- b) Discussão dos assuntos de telefonia descritos no Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor e o PERT – Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações.
- c) Sugestão de indicação de membro do Conselho para acompanhamento de reunião do judiciário com todas as operadoras de telefonia às 13:00.
- d) Mudança na forma de trabalho – separação de tarefas.
- e) 05 minutos para cada membro para assuntos relacionados a impasses nos serviços pertinentes ao conselho. Até 05 minutos para resposta da Claro.
- f) Apresentação do ofício referente ao oferecimento de certidão pelo conselho.
- g) Apresentação de Instagram de divulgação e reclamação do conselho.
- h) Prazo para Claro apresentar o que ficou decidido no TAC de Campo Grande e como estão as tratativas com os PROCONS.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 25.05.2018 às 10:00 horas

- i) Proposta de convite de um representante de cada estado e/ou pelo menos da localidade de lojas terceirizadas da Claro para que essa possa repassar a forma de condução dos serviços com a operadora.
- j) Apresentação da área de atendimento.
- k) Leitura e aprovação da Ata.

- 5.2.** Inicialmente foi dada as boas-vindas para a nova conselheira, Sra. Marié Lima Alves de Miranda, que tomou posse nesta reunião recebendo também o Manual de Orientação para o membro do Conselho de Usuários do Grupo Claro S/A e Embratel TV Sat Telecomunicações S/A.
- 5.3.** O conselheiro Ricardo esclareceu suas sugestões referente ao subsídio para a melhora do regulamento RGC que serão encaminhados por e-mail a todos os membros do conselho para posteriormente ser encaminhado todas as sugestões ao Presidente até o dia 29/05/18 para ser protocolado no site da Anatel até o dia 02/06/18.
- 5.4.** Por deliberação do conselho ficou acordado que será elaborado Ofício para que a Anatel, sugerindo que a mesma forneça certificado com o fechamento da reclamação do consumidor no FOCUS.
- 5.5.** Também foi deliberado pelo conselho que seja solicitado à Anatel quais os assuntos de telefonia estão descritos no Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor e o PERT – Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações e qual o status do tema.
- 5.6.** Foi realizada a leitura e aprovação das últimas duas atas de reuniões.
- 5.7.** No que tange o item 5.10 da ata da última reunião, qual seja, criação nas redes sociais (Facebook, Instagram) página para divulgação dos trabalhos realizados pelo conselho, o grupo informou que não há objeção na criação das mesmas, no entanto, a responsabilidade da criação, manutenção e conteúdo é do conselho sendo vedada a utilização das marcas do grupo.
- 5.8.** Em seguida foi discutido o fluxo de atendimento Anatel no que tange os clientes do SMP. A representante da Ouvidoria do Grupo esclareceu o funcionamento do fluxo de reclamações registradas na Anatel.
- 5.9.** Finalizando a reunião, foi apresentada a evolução e melhoria realizada pelo Grupo Claro na área de atendimento.
- 5.10.** Finalizando a reunião, ficou previamente estabelecido que a próxima reunião será realizada na sede da OAB Federal em Brasília e que nessa oportunidade haverá convidados.
- 5.11.** 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 25.05.2018 às 10:00 horas

**5.12.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 17 de agosto de 2018 e 26 de outubro de 2018 todas inicialmente previstas para Brasília – DF.

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:**

**ALEXANDRE RODRIGO VELOSO**  
Representante da OAB - Seccional do DF

**RICARDO DE FIGUEIREDO VILAS**  
Representante dos Usuários – DF

**ANDERSON EVANGELISTA MONGE DE OLIVEIRA**  
Representante dos Usuários – GO  
Vice-Presidente do Conselho

**LEONARDO DUARTE DE FIGUEIREDO**  
Representante dos Usuários – MT

**KAROLAYNE DA SILVA PINTO**  
Representante dos Usuários – MT

**WOSHINGTON LUIZ DOS REIS**  
Representante dos Usuários – GO  
**Presidente do Conselho**

**HEBERT FERREIRA DE OLIVEIRA**  
Representante dos Usuários – GO

**MARIÉ LIMA ALVES DE MIRANDA**  
Representante da OAB Federal – DF

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
Secretário

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**