

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 24 DE MAIO DE 2019, ÀS 10:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 24 de maio de 2019, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na 112 Sul SR 07 CONJUNTO 13 lote 16 –Palmas –TO.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 9ª 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** a Sra. Sabrina Amaro Tricot, representado o PROCON Boa Vista.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os membros eleitos que representam os usuários Sr. Gerocilde de Almeida Cardoso; Sra. Kellen Patricia Xavier; Sra. Karen Batista Sousa; Sr. Adonias Menezes de Sousa e Sr. Julio Cesar de Souza Antunes.
 - 3.1 – Os Conselheiros Sra. Maria Cristina Souza da Costa e a Sra. Sabrina Amaro Tricot, representante do PROCON Boa Vista, justificaram suas ausências.
 - 3.2 – A Conselheira Sra. Hemili Vitória do Carmo Pimentel renunciou seu cargo no Conselho;
 - 3.3 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Darlan e posteriormente o Sr. Giuliano, bem como a presença dos representantes do PROCON/TO, Sra, Nara e Sr. Anderson e representando o PROCON de Palmas a Sra. Valéria.
 - 3.4 – Registra-se também a presença da Sra. Vanessa representante da Ouvidoria, Sra. Isamar, representante da área de Qualidade, Sra, Rafaella, representante da Diretoria de Atendimento local e o Sr. Rainer, Gerente de Filial e Vendas da Claro.

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, bem como com os esclarecimentos aos convidados acerca da competência do Conselho de Usuários, com base na Resolução 623/2013 - ANATEL. Pauta sugerida aprovada.
Pauta do dia.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 24.05.2019 às 10:00 horas

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 8ª Reunião Ordinária ocorrida em 08/02/2019 em Belém/PA;
- Leitura da pauta.

10h15min: APRESENTAÇÃO PROCON TOCANTINS

- NARA RÚBIA VIEIRA DE REZENDE SOUZA
Gerente de Atendimento e Educação ao Consumidor do Procon Tocantins

10h45min: DEBATE

- Apontamentos sobre as temáticas trazidas pelo Procon Tocantins
- ATENÇÃO: Ação coletiva promovida pelo Procon Tocantins em face da Claro.

11h15min: APRESENTAÇÃO PROCON PALMAS

- VALÉRIA MORAIS SANTOS
Superintendente de Defesa do Consumidor

11h45min: DEBATE

- Apontamentos sobre as temáticas trazidas pelo Procon Palmas

-----12h00min às 14h00min: ALMOÇO -----

14h10min: RELATÓRIOS

- Exposições das análises dos relatórios.

15h30min: DEBATES:

- Serviços de Valor Adicionado - SVAs
- Audiências de Conciliação no Procon envolvendo o Grupo Claro

16h00min: DEBATES DO CONSELHO

- **Andamento do Projeto de Acessibilidade – Porto Velho**
- Justificativas dos ausentes;
- Situação dos Procons no Conselho;
- Convocação dos suplentes;
- Apresentação da Anatel 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
- Confirmação ou alteração da data e alteração do local da próxima reunião:
 - 16 de agosto de 2019
 - Belém/Brasília
- Pauta para a próxima reunião
 - Apresentação da área de Engenharia e Comercial do Grupo (processo de expansão da rede 4.5G; cobertura de sinal em cidades menores)
 - Outros
- O que houver

ENCERRAMENTO

- Considerações Finais
- Agradecimentos
- Reembolso

5.2. A reunião iniciou-se com a fala da Sra. Valéria representando o PROCON de Palmas em que a mesma teceu os comentários e abordou as maiores reclamações registradas na mencionada entidade, quais sejam:

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 24.05.2019 às 10:00 horas

número significativo de reclamações de SVA's, TV por assinatura e bloqueio indevido do acesso móvel. Ressaltou ser o Grupo Claro o segundo colocado no ranking geral de reclamações no Procon Palmas e ainda, apresentou a insatisfação quanto ao atendimento Claro, via telefone, ao Procon, alegando que "parece estar os atendentes aéreos", momento em que solicitou a melhoria de atendimento por meio do 0800.

5.3. Ato contínuo o PROCON de Tocantins, por meio de seus representantes, reforçou as maiores reclamações registradas e também comentaram sobre a Ação coletiva promovida pelo Procon Tocantins em face da Claro.

- Ressaltou a existência de 35 processos administrativos (média de 2 a 3 anos) no Procon/TO. Declarou a dificuldade do Procon em comunicar-se via telefone com o Grupo Claro, visto que são 3 canais disponíveis não sabendo quais destes utilizar, além de haver a frequente transferência de ligações. Ainda, mencionou a frequente reclamação do Grupo Claro anunciar na venda a tecnologia 4G, no entanto (em algumas localidades), funcionar tão somente 3G e por vezes 2G. Por fim, foi exposto por uma Conselheira a suposta cobrança da 2ª via de fatura no valor de R\$ 2,00 em Araguaína/TO.

5.4. Sobre as questões levantadas por ambos os PROCONS, os representantes da Claro esclareceram as ações e medidas que estão sendo realizadas para a melhoria das audiências de conciliação nos PROCONS;

- Assim como, reforçaram a cobertura de 100% no estado do Tocantins da tecnologia 3G. Comprometeram-se à informar aos Procons presentes quais os canais adequados para atendimento de Procon. Quanto a suposta cobrança de 2ª via de fatura todos os representantes do Grupo em uníssono espanto condenaram veementemente tal ato, afirmaram não ser política da empresa a cobrança de 2ª via e estar a se tratar de desvio de conduta, comprometendo-se o senhor Gerente de Filial e Vendas da Claro, Rainer, averiguar a veracidade dos fatos e tomar as providências que entender cabíveis.

5.5. Quanto a questão envolvendo o tema SVA foi esclarecido pelo secretário que o processo de melhorias já implantadas para o tratamento do tema já resultou em uma queda na ordem de 65% das reclamações junto à Anatel e que ainda faltam 10% para que toda a gestão relacionada a aquisição, controle e cobrança esteja 100% sob gestão da Claro e não mais dos parceiros;

- Informou, também, que a implantação do processo de melhorias tem cronograma a cumprir, ficando o senhor secretário responsável para posteriormente repassar ao Conselho tal cronograma.

5.6. Em seguida a Claro atualizou as ações realizadas para o projeto piloto de acessibilidade em Porto Velho, onde no dia 14 de maio de 2019 a ouvidora Camila Bernardes esteve em reunião com o Procon de Rondônia (Porto Velho), local sede do nosso projeto piloto. A mesma relatou que o diretor do Procon e seu assessor gostaram muito da iniciativa do Conselho e pretendem expandir para todos os fornecedores da cidade. Neste ato, o diretor comprometeu-se a entrar em contato com a Diretora de uma Escola da cidade de Porto Velho/RO e em seguida irá retornar contato com a ouvidora Camila. A mesma ainda reforçou ao Procon/RO que o projeto é uma iniciativa do Conselho de Usuários da Claro/Região Norte.

5.7. Foi proposto pelo conselho que a próxima reunião deverá ser realizada em Brasília – DF, na sede da Anatel, para tanto, a presidente Sra. Karen ficou de encaminhar justificativa para que tal reunião seja realizada no local pretendido. Neste sentido, tal justificativa deverá ser encaminhada por e-mail com os

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 24.05.2019 às 10:00 horas

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 Secretário impreterivelmente até o dia 16 de julho de 2019. O objetivo principal é conhecer o Centro de Monitoramento da Anatel, bem como solicitar que a Agência realize apresentações sobre temas relevantes a ser definido.

- 5.8.** 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.
- 5.9.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 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.

ASSINATURAS:

KELLEN PATRICIA XAVIER
Representante dos Usuários – TO

JOSÉ CLAYTON DE SOUZA ANTUNES
Representante dos Usuários – RO

GEROCILDE DE ALMEIDA CARDOSO
Representante dos Usuários – RR

ADONIAS MENEZES DE SOUSA
Representante dos Usuários – RO

KAREN BATISTA SOUSA
Representante dos Usuários –

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA