

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

ATA DA 9ª ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 15 DE FEVEREIRO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 15 de fevereiro de 2019, 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 9º 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; Aldereda Silva de Souza; 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 - Secção 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. Jackson Reis dos Santos, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS.
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados: Srs(as). Juscelino Tavares da Rocha e Cleidenilson José de Vasconcelos Meira, Robinson Barroso Soares, José Cícero Vieira de Oliveira representantes dos usuários e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor, Jackson Reis dos Santos, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS, Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL.
 - 3.1 – O Conselheiro Sr. Elias dos Santos justificou sua ausência. Os Conselheiros Sra. Raquel Timóteo Moraes, representando o PROCON Municipal de Recife, Sr. Luiz Savio Aguiar Lima, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Secção do Ceará - OAB-CE, Sra. Maria Danyelle Sena Marinho Falcão, representando o PROCON Estadual de Pernambuco, Sra. Aldereda Silva de Souza e Sr. Ednaldo Dantas da Silva Magalhães não justificaram suas ausências.
 - 3.2 – 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.
 - 3.3 – A reunião contou com a participação do Sr. Nestor Neto Torres Barreto representando a Diretoria de Atendimento do grupo.
5. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Sr. Tony Cloves Pereira, 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 07/12/2018;
- 2 – Apresentação de vídeos sobre a experiência do Cliente – Medida de número 1.5 da “Carta de Brasília”;
- 3 – Apresentação da área de Atendimento;
- 4 – Análise e proposta do documento referente ao próximo processo eleitoral, em atendimento à medida de número 4.4 da “Carta de Brasília”;
- 5 – Informes e encaminhamentos.

- 6.2.** Leitura e aprovação da Ata da última reunião;
- 6.3.** Em seguida foi realizada a apresentação da área de Atendimento onde foram esclarecidas as medidas adotadas e melhorias alcançadas.
- 6.4.** Ato contínuo foram deliberadas as seguintes sugestões para alteração/ajustes no edital do próximo processo eleitoral:
- ✓ Item 3.2, inciso V – incluir “mesmo conselho” ficando o texto da seguinte forma: v) de um mesmo candidato, simultaneamente, como usuário e como representante de entidade no mesmo conselho;
 - ✓ Item 3.2, inciso VI – incluir “mesmo conselho” ficando o texto da seguinte forma: vi) de um mesmo candidato, simultaneamente, como representante de mais de uma entidade no mesmo conselho;
 - ✓ Item 3.5 – incluir “da Claro” ficando o texto da seguinte forma: O interessado em se candidatar a uma vaga em um Conselho de Usuários da Claro poderá registrar-se pelo sítio www.?????????????????.com.br, no prazo estabelecido no Anexo I deste Edital.
 - ✓ Itens 3.8.1 e 3.8.2 – incluir “Data da Fundação” e retirar os dados do representante. Assim, o representante somente será indicado quando de sua efetiva eleição/convocação;
 - ✓ Item 4.3 – alterar para até 6 para cada categoria ficando o texto da seguinte forma: 4.3 Cada eleitor poderá votar, uma única vez, em até 6 (seis) dos candidatos inscritos como representantes dos usuários e em até 6 (seis) candidatos inscritos como representantes de entidades.
 - ✓ Item 6.3 – alterar a palavra “inscrição” por “posse” ficando o texto da seguinte forma: 6.3 Os representantes das pessoas jurídicas e entidades que possuam em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor, deverão formalizar a posse de seu candidato mediante o envio de correspondência assinada pelo responsável legal da instituição, da qual conste o nome e qualificação do mesmo e cópias dos atos constitutivos que comprovem seu poder de indicar o candidato.
- 6.5.** Por deliberação do conselho ficou estabelecido os seguintes pontos de pauta para a próxima reunião:
- ✓ Esclarecimento sobre Cobrança do Serviço de Valor Adicionado – SVA;
 - ✓ Esclarecimento sobre as regras envolvendo Ligações de cobrança pois no entendimento do Conselho há abusividade nestas cobranças;
 - ✓ Relação das lojas Físicas distribuídas na região Nordeste em atenção ao artigo 33 e seguintes do RGC, aprovado pela Resolução 632/2014 da Anatel.
- 6.6.** Foi proposto pelo conselho que a próxima reunião deverá ser realizada em Maceió – AL, para tanto, o presidente Sr. Tony Cloves Pereira 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 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 18 de abril de 2019.

- 6.7. 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.
- 6.8. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 10 de maio de 2019, 30 de agosto de 2019 e 13 de dezembro de 2019.

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 15 de fevereiro de 2019.

TONY CLOVES PEREIRA
Representante do IDECON-AL
Presidente do Conselho

JUSCELINO TAYANES DA ROCHA
Representante dos Usuários – PE
Vice-presidente do Conselho

CLEIDENILSON JOSÉ DE VASCONCELOS MEIRA
Representante dos Usuários – PE

JACKSON REIS DOS SANTOS
Representante do IBRAS – BA

ROBINSON BARROSO SOARES
Representante dos Usuários – SE

JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AL

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário Executivo
Representante da Operadora

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA