

## 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 16 DE AGOSTO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 16 de agosto de 2019, às 10:00 horas, realizada no prédio da Anatel, localizado à Setor de Autarquias Sul, Quadra 6, sala de reuniões 910, no bloco H, 9º andar, ala central.– Brasília-DF.
  
2. **CONVOCAÇÃO:** Na data supracitada, foram convocados para 11º 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, 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: Sr. Wilians Zandona Galvão Moreira, Sr. Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Sr. Felipe Duarte de Figueiredo, Sr. Hebert Ferreira de Melo, Sra. Karolayne da Silva Pinto, Sr. Woshington Luiz dos Reis, Sr. Ricardo de Figueiredo Caldas, 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.
  - 3.1 – Os Conselheiros Sr. Alessandro Paula Zanin; Sr. Fabrício Antônio Duarte Figueiredo e Sr. Roberto Carlos Concentino Braz, justificaram suas ausências.
  - 3.2 – A reunião contou com a participação do Conselho de Usuários da Região Norte com os Membros Sr. Gerocilde de Almeida Cardoso; Sra. Kellen Patricia Xavier; Sra. Karen Batista Sousa; Sr. Adonias Menezes de Sousa, Sr. Julio Cesar de Souza Antunes e Sra. Maria Cristina Souza da Costa.
  
4. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Presidente do Conselho Sr. Anderson Evangelista Monge de Oliveira, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 31.05.2019 às 10:00 horas**

- 5. ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos membros presentes:
- 5.1.** Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas dos Srs. Presidentes e orientação com relação às atividades do dia. A Sra. Karen Batista Sousa iniciou sua fala explicando o porquê da reunião conjunta ser realizada na sede da Anatel e deu boas vindas a todos os presentes. Em seguida, o Sr. Anderson Evangelista Monge de Oliveira ressaltou a importância da reunião conjunta como forma de integrar os conselhos, além de compartilhar a experiência vivenciada no Fórum Nacional de Presidentes e Vice-Presidentes outrora realizada neste mesmo local.
- 5.1.** Após as falas dos presidentes dos Conselhos Claro Norte e Centro-Oeste, foi feita a apresentação de cada conselheiro com as devidas explanações de suas atuações durante o triênio 2017/2019.
- 5.2.** A reunião prosseguiu com a apresentação do Gerente de Universalização e Ampliação do Acesso da Anatel Sr. Eduardo Marques da Costa Jacomassi sobre o tema Acessibilidade nos Serviços de Telecomunicações. Iniciou sua explanação citando o manual técnico operacional de implementação do Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações (RGA) em que consolida as melhores práticas de acessibilidade. Pontuou ainda, como destaque do RGA, o Centro de Intermediação de Comunicação (CIC), uma central responsável pela intermediação de comunicação telefônica entre pessoas com deficiência auditiva ou da fala e demais usuários dos serviços de telecomunicações. Na visão do Sr. Gerente, este foi o marco do RGA. A central entrou em funcionamento no ano de 2019, com acompanhamento e fiscalização da Anatel;
- 5.3.** Na parte da tarde, foram apresentados os seguintes temas pela Anatel:
- Apresentação do Centro de Monitoramento + visita (Leonardo/Eduardo - COQL)
  - Acompanhamento e controle dos direitos dos consumidores (Fabricio - RCTS)
  - Telemarketing (Fabio – RCIC)
- 5.4.** Foi proposto pelo conselho que a próxima reunião deverá ser realizada em Campo Grande-MS, para tanto, o presidente irá 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 13 de setembro de 2019.
- 5.5.** 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.
- 5.6.** Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 04 de outubro 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 31.05.2019 às 10:00 horas

**ASSINATURAS:**

**ANDERSON EVANGELISTA MONGE DE OLIVEIRA**  
Representante dos Usuários – GO

**FABRÍCIO NUNO DUARTE FIGUEIREDO**  
Representante dos Usuários – MT

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

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

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

**WOSHINGTON LUIZ DOS REIS**  
Representante dos Usuários – GO

**ALEXANDRE RODRIGO VELLOSO**  
Representante da Comissão Seccional do DF

**WILIANS ZANDONA GALVÃO MOREIRA**  
Representante dos Usuários – MS

**MARCELO ALVES DE MIRANDA**  
Representante da OAB Federal – DF

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

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
Secretário