

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 16 DE AGOSTO DE 2019, ÀS 10:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 16 de agosto de 2019, às 10:00 horas, realizada no prédio da Anatel, localizado no Setor de Autarquias Sul, Quadra 6, sala de reuniões 910, no bloco H, 9º andar, ala central.– Brasília-DF.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 10ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Claro - 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; Adonias Menezes de Sousa e Julio Cesar de Souza Antunes ii) **Como representante de entidade 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, Sr. Julio Cesar de Souza Antunes, Sra. Maria Cristina Souza da Costa e Sra. Sabrina Amaro Tricot, representante do PROCON Boa Vista.
 - 3.1 – Todos os Conselheiros atualmente empossados estiveram presentes na 10ª Reunião Ordinária.
 - 3.2 – A reunião contou ainda, com a participação do Conselho de Usuários da Claro Região Centro-Oeste com os Membros 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.
4. **MESA:** Presidiram os trabalhos, a Sra. Presidente do Conselho de Usuários da Região Norte **Karen Batista Sousa** e o Sr. Presidente do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste **Anderson Evangelista Monge de Oliveira**, apoiados pelo **Sr. Renato Pimenta Figueiredo**, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários destas Regiões.
5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários 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-

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

Presidentes outrora realizada neste mesmo local.

- 5.2. Após as falas dos presidentes dos Conselhos Claro Norte e Centro-Oeste, foi feita a apresentação de cada conselheiro com as devidas explicações de suas atuações durante o triênio 2017/2019.
- 5.3. Considerando que a reunião foi atípica em função da mesma ter sido realizada na Anatel e em conjunto as Regiões Norte e Centro-Oeste, a Pauta sugerida ficou para ser discutida na próxima reunião.
- 5.4. Logo após a fala de todos os conselheiros, foi informado o andamento do projeto de acessibilidade que tem como projeto piloto a cidade de Porto Velho/RO. O Conselheiro da Região Norte o Sr. Adonias iniciou sua fala explicando como seria a parceria da Associação dos Surdos de Rondônia juntamente com a Universidade Federal de Rondônia para que fosse possível capacitar os colaboradores do Grupo Claro Brasil ali residentes. O conselheiro explanou os pontos positivos que essa parceria possa vim trazer para os consumidores surdos. Posteriormente, a Sra. Presidente Karen informou que teve uma conversa por e-mail com a ouvidora da Claro Brasil Sra. Camila Bernardes em que a mesma informava que não foi possível ter contato com o presidente da associação, mas que nos próximos meses a ouvidora se fará presente e solicita que os conselheiros de Rondônia se façam presentes para acompanhá-la nessa visita.
- 5.5. 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 explicação 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;
- 5.6. Sobre tal apresentação, os Conselheiros indagaram ainda, sobre a divulgação do canal CIC por parte da Anatel. Foi informado pelo Sr. Gerente que existe essa divulgação no site da Agência e também no site das prestadoras de telefonia, além de constar, também, o manual transcrito para braile para as pessoas cegas e a explicação em libras para os surdos. O Sr. Eduardo citou a melhoria constante da regulamentação e análise dos impactos da implementação do RGA.
- 5.7. O ápice da exposição foi a realização de um teste ao vivo do Centro de Intermediação de Comunicação. Inicialmente, o teste da CIC foi realizado com a prestadora Claro para analisar a funcionalidade do mesmo, mas no primeiro momento não foi possível obter acesso. Razão pela qual, foi feito um teste com a prestadora Tim e constou-se que a CIC desta prestadora encontra-se em correto funcionamento.

**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**

- 5.8. Foi discutido pelos conselheiros a efetividade da acessibilidade nas lojas da Operadora Claro, sendo que o atendimento tem que ser pleno e efetivo.
- 5.9. O Conselheiro da Região Norte Sr. Adonias informou que houve uma pequena melhora no atendimento do grupo Claro nas lojas de Porto Velho/RO no que tange à acessibilidade.
- 5.10. 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)
- 5.11. 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.
- 5.12. Fica estabelecida, até deliberação em contrário, a próxima reunião do Conselho para o dia 29 de novembro de 2019 em Belém/PA.

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

JULIO CESAR 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 – TO

Sabrina Amaro Tricot
Representante do PROCON Boa Vista

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário