

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 22 DE FEVEREIRO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 22 de fevereiro de 2019, às 10:00 horas, realizada no Centro de Atendimento 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 9º 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. Fabrício Antônio Duarte Figueiredo.
 - 3.1 – Os Conselheiros, Sr. Alessandro Paula Zanin e Sr. Roberto Carlos Concentino Braz, justificaram suas ausências. Os Conselheiros 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, não justificaram suas ausências.
 - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, o Sr. Octavio Penna Pieranti.
 - 3.3 – A reunião contou com a participação da Sra. Isamar Borges Pereira, representando a área de Qualidade.
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.
5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos membros presentes:

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.02.2019 às 10:00 horas

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 Reunião Ordinária:

Assuntos Gerais - Matutino – 10h00 às 12h00

- Posse da nova Diretoria
 - Apresentação das formas de trabalho 2019
 - Definição de assunto para as próximas reuniões. (20min)
- Plano/Ações/propostas de melhoras para 2019, referentes principais ofensores 2018
 - Grupo AMX apresentar quais são as melhorias propostas 2019 (plano/ações) para as reclamações 2018.
 - Utilizar como base no ranking dos principais ofensores de 2018, a incluir cobranças indevidas, oferta de bônus/promoções, mensagens de publicidade, qualidade dos serviços de voz e dados;
 - Conselheiros apresentares seus comentários e suas dúvidas. (5 min, relacionados a esse tema).
- Apresentação de vídeos sobre a experiência do cliente – Medida 1.5 da Carta de Brasília
 - Grupo AMX irá apresentar vídeo.
 - Dúvidas e comentários dos conselheiros (5 min cada, relacionados a esse tema)

Assuntos Gerais – 14h00 às 17h00

- Esclarecimentos da proposta de limitar banda ADSL
 - Grupo AMX apresentar sobre sua proposta de limitar banda ADSL e quais seriam os benefícios para os usuários (30min)
 - Dúvidas e comentários dos conselheiros (5 min cada, relacionados a esse tema)
- Análise e proposta do documento referente ao próximo processo eleitoral.
 - Leitura da proposta referente ao processo eleitoral
 - Dúvidas e comentários dos conselheiros (5 min cada, relacionados a esse tema)
- Próximas reuniões
 - Rever agendamento de reuniões, validar data e local.
 - Rever processo de reservas aéreas.
 - Fazer convite ao Procon Local e representatividade de direitos dos usuários.
- Encerramento da reunião
 - Assinar Atas anteriores
 - Leitura e Aprovação de Ata.

5.1. Considerando a impossibilidade do comparecimento do representante da área de atendimento do Grupo, o tema relacionado as melhorias propostas para o ano de 2019, bem como o plano de ação realizados em 2018 que culminou com a melhoria do atendimento, restou prejudicado ficando o tema para a próxima reunião;

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.02.2019 às 10:00 horas**

5.2. Ato contínuo foram deliberadas as seguintes sugestões para alteração/ajustes no edital do próximo processo eleitoral:

- ✓ Itens 3.3 e 3.4 – incluir a expressão “direta ou indiretamente” ficando claro no texto que o vínculo pode ser direto ou indireto por terceirizada;
- ✓ Itens 3.8.1 e 3.8.2 – manter o campo Representante e incluir Data de Fundação;
- ✓ 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.

5.2. Por deliberação dos membros presente, os seguintes temas serão objetos de próxima reunião:

5.2.1. Área de Cobertura – principalmente nas localidades de:

- Caldas Novas;
- Rio Quente;
- Pirenópolis;
- Morrinhos;
- Posse;

5.2.2. Como é realizado o controle de Tele vendas dos parceiros;

5.2.3. Como é o processo de vendas e e-mail de boas Vindas;

5.3. Ao final da reunião o representante da Anatel levantou alguns temas interessantes que podem ser objeto de debate no âmbito dos Conselhos de Usuários, são eles:

- Lei Geral de Proteção dos Dados – LGPD;
- RGC;
- Eleições do Conselho
- Telemarketing;
- Transparência na oferta;

5.4. Foi proposto pelo conselho que a próxima reunião deverá ser realizada em Cuiabá, 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 01 de maio 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. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 31 de maio de 2019, dia 23 de agosto de 2019 e 25 de outubro de 2019 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.02.2019 às 10:00 horas

ASSINATURAS:

ANDERSON EVANGELISTA MONGE DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – GO

FABRÍCIO ANTÔNIO DUARTE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

FELIPE DUARTE DE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

HEBER ALMEIDA DE MELO
Representante dos Usuários – GO

KAROLAYNE DA SILVA PINTO
Representante dos Usuários – MT

WOSINGTON LUIZ DOS REIS
Representante dos Usuários – GO

RICARDO DE FIGUEIREDO CALDAS
Representante dos Usuários – DF

WILIANS ZANDONA GALVÃO MOREIRA
Representante dos Usuários – MS

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA