

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 22 DE MARÇO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 22 de março de 2019, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Rua Henri Dunant, 780 - torre A, 2º andar - sala Brasil, São Paulo-SP.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 9º Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste 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). Enderson Leiva Zambeli; Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Eduardo Novais de Souza; Paulo Roberto Moraes de Sá; Luis dos Santos Pereira; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP; Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, brasileira, representando Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG; iii) em vaga não preenchidas pela falta de interesse ou por falta de documentação necessária para a posse como entidades eleitas Sindsaude ABC; Quintale e Filhos Ltda; Latecoere do Brasil Industria Aeronautica Ltda; e Centro Cultural Egbe ifa gidi gidi, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foram convocados o Sr. André Yooiti Muramoto, brasileiro, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP; o Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ, observado o critério de maioria de votos. iv) 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 suplentes Srs(as). Cláudio Tadeu Hirata; Francisco da Silva Andrade, Talita Beluzo Sivério, entretanto, pela falta de interesse ou por já pertencer ao conselho de usuários de outra prestadora, foi convocado a Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo e o Sr. Ailton Tenorio da Silva, observado o critério de maioria de votos.
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados: Como representantes dos usuários Sr. Paulo Roberto Moraes de Sá, Sr. Enderson Leiva Zambeli; Sr. Luis dos Santos Pereira; Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Sr. Ailton Tenório da Silva; Sr. Eduardo Novais de Souza; Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo; e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor a Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP, Sr. André Yooiti Muramoto, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP e Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, novo representante indicado pela Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.03.2019 às 10:00 horas

3.1 – A Conselheira Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG, justificou sua ausência.

3.2 – Registra-se a presença dos representantes da CLARO S.A, do Sr. Cristiano Correia, representando a área da Ouvidoria, das Sras. Clesia, Michelle e Adriana, representando a área de Atendimento Corporativo e das Sras. Isamar e Ana Paula, representando a área de Qualidade.

3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, do Sr. Aldo e do Sr. Carlos.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos a Presidente Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, 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 e entidades presentes:

5.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas da Sra. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta da 9º Reunião Ordinária:

1 - Retorno sobre itens apontados anteriormente

2 – Discussão e Sugestão de Alterações sobre o edital da próxima eleição medida de número 4.4 da “Carta de Brasília”;

4.4. Que o processo eleitoral seja feito de forma padronizada, com a participação dos conselhos na formulação deste modelo.

3 - Questão de Manutenção dos Canais de Atendimento (canal de atendimento indisponível por mais de 1 mês)

4 - Apresentação Sobre Atendimento de PJ - Breve explicação de todos os tipos de atendimento existente (não somente de PME mas todas as gamas e tamanhos de empresas) e as diferenças entre eles (tanto os diretos, realizados dentro da própria prestadora, quanto os indiretos, por meio de consultores autorizados terceirizados) desde o pré-venda ao acompanhamento dos clientes no pós-venda

Questionamento sobre alguns serviços que não são oferecidos ao PJ mas é oferecido ao PF

5 - Questão da solicitação da Claro/Net de fazer a petição de tornar a internet fixa franqueada nos mesmos moldes da utilizada na tarifação móvel.

6 - Apresentação de vídeos sobre a experiência do cliente – Medida 1.5 da Carta de Brasília

1.5. Aconselha-se que toda pauta de reunião tenha um item de experiência do cliente, seja em marketing, venda ou em relacionamento.

5.2. Inicialmente, por deliberação do conselho foi realizada uma inversão de pauta. Assim a reunião iniciou-se com a apresentação sobre Atendimento de PJ na qual os membros do conselho puderam esclarecer questões acerca do tema.

Durante a apresentação do tema, a conselheira Sra. Claudia Yukari Yamashiro, apontou e sugeriu uma alteração no procedimento de atendimento a clientes PJ: Sempre quando houver troca de Gerente de Contas e/ou Gerente Comercial, é necessário o antigo gerente que atendia repasse um histórico para o próximo que irá atender o cliente, pois sempre que essa troca ocorre, caso o cliente esteja em meio a algum processo, essa mudança de atendimento dificulta a conclusão do caso, pois o cliente sempre precisa retornar do “zero” a questão que estava em andamento por conta da nova equipe não saber sobre os detalhes e como estavam os trabalhos realizados anteriormente. Após essa colocação, a equipe da

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.03.2019 às 10:00 horas**

Claro informou que iria verificar o procedimento adotado. O retorno sobre este assunto deverá ocorrer durante a próxima reunião, inicialmente marcada para a data de 14/06/2019.

- 5.3. Após a apresentação do Atendimento PJ, a ordem da pauta foi alterada mais uma vez, e foi realizado a apresentação dos vídeos sobre a experiência do cliente.
- 5.4. Após a apresentação dos vídeos sobre “experiência do cliente”, passamos para o questionamento dos itens apontados anteriormente, como em relação ao item apontado na reunião de 23/11/2018 sobre o seguinte tema: O conselheiro Sr. Ailton Tenório da Silva apresentou um relato sobre envio de SMS para retirada de equipamentos para usuário sem contrato, cuja mensagem solicita ligar para o 0800 744 2222. O mesmo informa que, ligando para essa central, o atendente identifica o erro de cadastro, mas avisa que não pode corrigir o erro cadastral e solicita ao usuário que ligue em outra central. O conselheiro solicita que haja uma mudança interna para que o procedimento seja realizado internamente, sem o usuário ter a necessidade de nova ligação para outra central. A operadora Claro não retornou sobre o assunto, e disseram que iriam verificar um novo posicionamento para uma próxima reunião. Com a tratativa pendente deste assunto, o mesmo voltará a ser abordado durante a próxima reunião, inicialmente marcada para a data de 14/06/2019
- 5.5. A pauta foi alterada mais uma vez e o item 5 da pauta foi abordado. Sobre a questão da solicitação da Claro/Net de fazer a petição de tornar a internet fixa franqueada nos mesmos moldes da utilizada na tarifação móvel. A Claro esclareceu que não foi uma petição e sim uma contribuição de inclusão da agenda regulatória da Anatel para o biênio 2019-2020 para retorno das discussões sobre a franquia de internet fixa no Brasil. Hoje há uma medida imposta pela Anatel desde 2016, impedindo que as prestadoras imponham um limite de dados nos planos de banda larga fixa.
- 5.6. Ato contínuo, após a pausa do almoço, 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 – excluir o campo Representante e incluir Data de Fundação;
 - ✓ Item 4.2 – os eleitores devem informar somente o CPF ativo na Receita Federal e Região geográfica que deseja votar;
 - ✓ 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.

Além disso, foram sugeridas as seguintes ações para o sistema de votação, a saber:

- Realizar mais de uma mensagem na estação móvel;
- Possibilidade de busca por nome na lista de candidatos;
- Para a convocação, além do e-mail, entrar em contato telefônico e/ou SMS;

- 5.7. Após a deliberação sobre as alterações/ajustes no edital do próximo processo eleitoral, foi aberto um espaço para o esclarecimento das questões dos reembolsos dos conselheiros. A Claro informou que os procedimentos estão sendo adaptados para que este processo não seja tão moroso quanto está hoje. Já ocorreram casos de um conselheiro levar mais de 2 meses para ser ressarcido. Os conselheiros estão no aguardo para a implantação deste novo procedimento.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.03.2019 às 10:00 horas

- 5.8. Após a finalização da pauta proposta, o conselheiro Sr. Enderson Leiva Zambeli, repassou uma lista sobre questionamentos que foram repassados a operadora sobre temas que incomodam os clientes. Documento com os detalhes da solicitação de esclarecimento estará anexado a esta ATA. Estes assuntos deverão ser esclarecidos durante a próxima reunião, inicialmente marcada para 14/06/2019.

Resumo dos tópicos abordados:

- QUESTÃO DO CEP ÚNICO – Dificuldades de cadastro/correspondências.
- CANCELAMENTO DE LINHA CELULAR PRÉ PAGA – Negativa de Reativação
- CLARO TV LIVRE – Caso Migração de Pacote
- CLARO TV LIVRE OU PRÉ PAGA – Atendimento
- CASO CONTRATAÇÃO CLARO MÓVEL – Perfil/Segurança/Fraude
- CASO CLARO FIXO/CLARO FONE - Migração de tecnologia cliente CNPJ
- CASO NET – Serviço inteligente Conferência a 3
- Informações sobre despesas com Ações Judiciais separadas por; Ações de clientes, Ações de parceiros/terceiros/credenciados/prestadores e Ações de fornecedores

- 5.9. Foi proposto pelo conselho que a próxima reunião deverá ser realizada em Belo Horizonte, para tanto, a 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 10 de maio de 2019.

- 5.10. 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.

- 5.11. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 14 de junho de 2019, dia 20 de setembro de 2019 e 06 de dezembro de 2019 todas inicialmente previstas para São Paulo – SP.

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:

ANDREA ISABEL DA SILVA THOMÉ

Representante do PROCON Votuporanga - SP

ADRIAN TENÓRIO DA SILVA

Representante dos Usuários – SP

PAULO ROBERTO MOREIRA DE S.

Representante dos Usuários – SP

ENDERSON LEIVA ZAMBELI

Representante dos Usuários – SP

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.03.2019 às 10:00 horas

CLAUDIA YUKARI YAMASHIRO
Representante dos Usuários – SP

EDUARDO NOVAES DE SOUZA
Representante dos Usuários – RJ

LUIS DOS SANTOS PEREIRA
Representante dos Usuários – SP

JURANDYR VITAL DANIELLI FILHO
Representante do ABRADECONT-RJ

JAQUELINE RIBEIRO BELUZO
Representante dos Usuários – SP

ANDRÉ YOOITI MURAMOTO
Representante do PROCON Jaborandi-SP

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO