

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 23 DE NOVEMBRO DE 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 23 de novembro de 2018, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Rua Antonio Grelet – 121 - Campos Elíseos, Ribeirão Preto-SP.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 8º 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. 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, Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG, 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 23.11.2018 às 10:00 horas

3.1 – O Conselheiro Sr. Paulo Roberto Moraes de Sá justificou sua ausência.

3.2 – Registra-se a presença dos representantes da CLARO S.A, do Sr. Nestor, representando a área de Atendimento, Sra. Camila e Sra. Vanessa, representando a área da Ouvidoria, Sr. Beloni, representando a área comercial e Sra. Camila, representante do Call Center de Ribeirão Preto.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Vice-Presidente Sr. Enderson Leiva Zambeli, 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 do Sr. Vice-Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta da 8º Reunião Ordinária:

1 – Apresentação institucional da Brasil Center, empresa do Grupo Claro responsável pelo Call Center de Ribeirão Preto;

2 – Visita nas instalações do Call Center;

3 – Apresentação sobre o processo comercial de tele vendas;

4 – Apresentação sobre as melhorias implantadas no atendimento;

5 – Status 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.

6 – Eleição de Presidente e Vice-Presidente;

7 – Cronograma das reuniões de 2019.

5.2. Inicialmente, foi realizado uma apresentação sobre o Call Center e em seguida uma visita a toda a instalação deste.

5.3. Ato continuo o Sr. Beloni teceu comentários acerca do processo comercial de tele vendas e recolhimento de equipamentos. 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. Em consenso o Conselho solicita análise desse procedimento pela Operadora. Na sequência foi debatido o não recolhimento de antenas e outros materiais de serviços cancelados e diversas sugestões foram lançadas, inclusive na questão de logística reversa para reciclagem desse material.

5.4. Em seguida o Sr. Nestor apresentou os números atualizados da área de atendimento, demonstrando a melhoria contínua dos processos e diminuição do número de reclamações. Finalizou sua participação informando que sugestões do Conselho de Usuários ajudaram a empresa na melhoria em diversos

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 23.11.2018 às 10:00 horas

procedimentos de atendimento.

- 5.5. Por deliberação do conselho foi eleito como Presidente do Conselho, Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, e como Vice-Presidente, Sr. Ailton Tenório da Silva, para o mandato de um ano no período de 01 de janeiro de 2019 até 31 de dezembro de 2019.
- 5.6. 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.
- 5.7. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 22 de março de 2019, 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

AILTON TENÓRIO DA SILVA
Representante dos Usuários – SP

CARLA DE PAULA AMARAL MACEDO
Representante do ABEE – MG

ENDESSON LIMA ZAMBELI
Representante dos Usuários – SP

CLAUDIA YUKARI YAMASHIRO
Representante dos Usuários – SP

EDUARDO NOVAIS 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