

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 31 DE MAIO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 31 de maio de 2019, às 10:00 horas, realizada no prédio da Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado à Rua Vereador João Barbosa Caramuru, 258 – B, Bandeirantes – Cuiabá-MT.
2. **CONVOCAÇÃO:** Na data supracitada, foram convocados para 10º 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, Sr. Alessandro Paula Zanin, Sra. Karolayne da Silva Pinto, Sr. Woshington Luiz dos Reis, Sr. Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, 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. Ricardo de Figueiredo Caldas e Sr. Roberto Carlos Concentino Braz, justificaram suas ausências.
 - 3.2 – Registra-se a presença do representante da ANATEL, o Sr. Marcelo, bem como a presença dos representantes do PROCON/MT, Sra. Gisela e Sr. Jeferson e representando a OAB-MT o Dr. Iran.
 - 3.3 – A reunião contou com a participação do Sr. Leandro, representando a área da Ouvidoria.
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 do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta da Reunião Ordinária:

ABERTURA/INICIO DA REUNIÃO

- Apresentação das pendências da reunião anterior;
- Boas-vindas aos convidados e conselheiros presentes;
- Breve apresentação da pauta desta reunião.
- Definição de assunto para as próximas reuniões. (20min)

ESPAÇO RESERVADO PARA A OAB

- Apresentação da presidência e secretaria geral OAB

ESPAÇO RESERVADO PARA AO PROCON

- Apresentação da Secretária Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos dos Consumidores

PLANOS/AÇÕES/PROPOSTAS DE MELHORIA PARA 2019, REFERENTE AOS PRINCIPAIS OFENSORES

- 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).

LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- Grupo AMX irá verificar a disponibilidade de um vídeo explicativo da claro para o Tema.
- Dúvidas e comentários dos conselheiros serão registrados para a próxima reunião

Assuntos Gerais – 14h00 às 17h00

TELEMARKETING INVASIVO

- Grupo AMX apresentar sobre sua proposta de atender a lei (30min)
- Dúvidas e comentários dos conselheiros (5 min cada, relacionados a esse tema)

FATA DE TRANSPARÊNCIA NAS OFERTAS

- Grupo AMX apresentar proposta para atender e vender com informações completas, exemplo: vigência da promoção, consumo dos serviços, exceções das promoções
- Dúvidas e comentários dos conselheiros (5 min cada, relacionados a esse tema)

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

FALTA DE TRANSPARÊNCIA NA EXPLANAÇÃO DAS COBERTURAS 3G/4G

- Conselheiros apresentaram a deficiência na explanação de cobertura e real cobertura na última reunião, o Grupo AMX deverá apresentar o plano de ação quanto a explanação da última reunião. (30 min)
- Dúvidas e comentários dos conselheiros (5 min cada, relacionados a esse tema)

REUNIÃO DE PRESIDENTE E VICE-PRESIDENTES

- Informações sobre a reunião de presidentes e vice-presidentes e sugestões de temas a serem explanados na reunião.
- Validar/aprovar a Inclusão sugestões e temas de conselheiros e convidados a serem explanados na reunião

PRÓXIMAS REUNIÕES

- Rever agendamento de reuniões, validar data e local

ENCERRAMENTO DA REUNIÃO

- Assinar Atas anteriores
- Leitura e Aprovação de Ata.
- Agradecimentos aos convidados e conselheiros participantes.

5.2. A reunião iniciou-se com a fala da Sra. Gisela e Sr. Jeferson representando o PROCON de Mato Grosso em que a mesma teceu os comentários e abordou as maiores reclamações registradas na mencionada entidade;

5.3. Ato contínuo o Dr. Iran da OAB-MT, reforçou os comentários do PROCON e esclareceu a forma pela qual a OAB tem agido na defesa dos consumidores.

5.4. Quanto a questão envolvendo o tema SVA foi esclarecido pelo secretário que o processo de melhorias já implantadas para o tratamento do tema já resultou em uma queda na ordem de 65% das reclamações junto à Anatel e que ainda faltam 10% para que toda a gestão relacionada a aquisição, controle e cobrança esteja 100% sob gestão da Claro e não mais dos parceiros;

5.5. Quanto a questão do Telemarketing invasivo, o secretário expos o tema informando que as prestadoras entregaram carta à Anatel com o compromisso de em até 6 meses apresentarem as propostas de melhoria, uma espécie de “código de Conduta” com seis princípios estabelecidos para o telemarketing. São eles:

- ✓ ligar para os consumidores apenas em horários adequados;
- ✓ não ligar de forma insistente para os clientes;
- ✓ respeitar o desejo dos consumidores de não receber ligações;
- ✓ receber e tratar reclamações sobre ligações indesejadas;
- ✓ garantir aderência à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- ✓ cooperar para a melhoria das práticas de telemarketing em outros setores.

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

- 5.6.** 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 23 de julho de 2019.
- 5.7.** 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.
- 5.8.** 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 31.05.2019 às 10:00 horas

ASSINATURAS:

ANDERSON EVANGELISTA MONGE DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – GO

FABRÍCIO ANTÔNIO DUARTE DE OLIVEIRO
Representante dos Usuários – MT

FELIPE DUARTE DE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

HEBERT CARLOS DE MELO
Representante dos Usuários – GO

KAROLAYNE DA SILVA PINTO
Representante dos Usuários – MT

WASHINGTON LUIZ DOS REIS
Representante dos Usuários – GO

ALEXANDRE RODRIGO VELOSO
Representante da OAB - Seccional do DF

WILIANS ZANDONA GALVÃO MOREIRA
Representante dos Usuários – MS

MARIÉ LIMA ALVES DE MENEZES
Representante da Associação – DF

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA