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 20 DE SETEMBRO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 20 de setembro 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 11ª 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; Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, novo representante indicado pela Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ e Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 20.09.2019 às 10:00 horas

3.1 – Registra-se a presença dos representantes da CLARO S.A, Sra. Camila e colaboradores da Ouvidoria.

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 11ª Reunião Ordinária:

- Retorno sobre os assuntos anteriores (ainda sem resposta);
- Atendimento para PJ (MEI e pequenas empresas) só por consultores. Proibição do uso de rede Wi-Fi aberta por eles;
- Consulta pública sobre a resolução dos conselhos;
- Processo eleitoral 2020/2022;
- Votação para alteração do local da última reunião do conselho e deste mandato para Brasília;
- Solicitação para esclarecimentos sobre publicação de Atas no site do conselho (as Atas de 2019 ainda não constam no site e a última de 2018 também não).

5.2. Antes do início da reunião, foi notada pelos conselheiros, a falta de coffee-break para a reunião, que sempre é oferecido pela prestadora. Questionado pela situação, o Sr. Renato Pimenta Figueiredo, Secretário deste Conselho, informou que a falta de um café da manhã ocorreu por conta do valor muito alto da empresa contratada e a qualidade do serviço, e por esse motivo não foi contratado o serviço. A conselheira Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, apoiada pelos demais conselheiros, informou que, como o voo geralmente é muito cedo de sua cidade, não existe tempo hábil para se tomar um café da manhã antes de embarcar no voo, e por considerar que teria um coffee-break disponível para a reunião ela não pensou em adquirir nada no aeroporto, para economizar nos gastos do conselho. Com o caso ocorrido, nós do Conselho de Usuários endossamos a necessidade de ter um coffee-break durante a reunião, caso não seja oferecido um coffee-break, é necessário que se informe antecipadamente para que todos se programem e possam se alimentar antes de comparecer à reunião.

5.3. Em uma inversão de pautas, a Sra. Claudia Yukari Yamashiro solicitou para que fosse realizado uma votação para aprovação de novo local da última reunião do mandato do Conselho da Claro em conjunto com os conselhos do Nordeste e Sul, o local seria a Sede da Anatel em Brasília e a pauta será em torno de palestras apresentadas durante o V Fórum do Conselho de Usuários, e quem nem todos tiveram a oportunidade de estar presentes. Após a explicação e o detalhamento do Secretário, Sr Renato Pimenta Figueiredo, dos motivos e o que estaria programado para acontecer na reunião de Brasília. Todos os conselheiros apoiaram a realização da última reunião do mandato de 2017/2019 seja realizada em Brasília, em conjunto com os conselhos da região Sul e Nordeste. Foi sugerido pelo conselho a data de 22 de novembro para a realização da Reunião em Brasília.

5.4. Em outra inversão de pautas o Secretário do Conselho Sr. Renato Pimenta Figueiredo, informou sobre a questão da publicação das Atas. Que só precisava do aval da presidente do Conselho para que fossem publicadas. A presidente do Conselho Sra. Claudia Yukari Yamashiro, autorizou a publicação das Atas no site do conselho de usuários.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 20.09.2019 às 10:00 horas

- 5.5.** O próximo assunto a ser tratado, foi a questão sobre os esclarecimentos do Processo eleitoral 2020/2022. O Sr. Renato Pimenta Figueiredo repassou um resumo do que ocorreu durante a eleição, em todas as regiões. O Sr. Ailton Tenório da Silva, sugeriu para que em processos futuros, os conselheiros pudessem realizar testes na plataforma de votação, para não ocorrer falhas que podem atrapalhar o andamento da votação e prejudicar os candidatos concorrentes a eleição. Essa sugestão foi apoiada por todos os demais conselheiros presentes no local. Foi sugerido também, para que a eleição seja melhor conduzida, um melhor formato para barrar os CPFs inativos ou irregulares, para que esses já não consigam fazer nem a votação e assim minimiza a possibilidade de fraudes no processo da eleição, já que a contabilização de votos inválidos seria automática e não manual como é feito hoje. Esse tipo de procedimento (a apuração manual de votos inválidos) gera muita margem e torna a eleição passível de anulações.
- 5.6.** Após a tratativa sobre o processo eleitoral dos Conselhos de Usuários 2020/2022, foi tratado a questão sobre a consulta pública que estaria para sair ainda este ano com a alteração do regulamento dos Conselhos de Usuários. O Sr. Renato Pimenta Figueiredo, secretário do Conselho de Usuários, não tinha informações, sobre quando a consulta sairia. O Conselho deliberou por retomar este assunto em outra oportunidade, assim que tivessem mais informações acerca do assunto.
- 5.7.** Após o tema sobre o processo eleitoral, foi realizada pausa para o almoço.
- 5.8.** Após o retorno dos assuntos anteriores e informações acerca da Consulta Pública do novo regulamento dos Conselhos de usuários e do processo eleitoral, a representante da Ouvidoria, Sra. Camila, apresentou ações e resultados referentes às atividades realizadas em prol da proteção ao consumidor no âmbito dos PROCON'S, Anatel e JEC. Durante a explicação os demais integrantes da equipe da Ouvidoria da Claro foram apresentados para os conselheiros presentes.
- 5.9.** Após a apresentação dos dados da Ouvidoria, foram tratados os assuntos que ainda estavam pendentes de esclarecimentos.
- 5.8.1.** Questão do Atendimento PJ, que necessita ter um “histórico” para que, em caso de mudança de GC, esse novo GC saiba sobre as questões que estão pendentes para não atrapalhar o processo que estava em andamento não volte a “estaca zero”, como ocorre hoje, levantado pela conselheira Sra. Claudia durante a reunião 22/03/2019. A questão foi respondida pela Sra. Camila, representante da Ouvidoria, informou que o procedimento utilizado hoje é um sistema que o GC coloca as informações no sistema, como se fosse um histórico e essas informações são repassadas ao outro GC que ficou com a carteira de Cliente. A conselheira Sra. Claudia Yukari Yamashiro então questionou em relação a efetividade deste sistema, pois até hoje, sempre que muda um Gerente de Contas (GC), todo o processo acaba retomando as fases iniciais, pois precisa se explicar novamente um processo que já está em andamento.
- Nesta mesma questão, sobre o atendimento de PJ nas operadoras, o conselheiro Sr. Ailton Tenório da Silva, colocou o questionamento de porque é necessário o atendimento apenas de consultores específico, isso acaba dificultando o acesso a informações. O cliente PJ fica sem atendimento e em alguns casos prefere pegar uma linha PF, para poder ter um atendimento melhor e ter até benefícios que cliente pessoa física tem, e que pessoa jurídica não tem acesso.
- Ainda neste assunto, a Sra. Camila, ficou surpresa com essas informações, e disse, que a operadora tem como objetivo angariar cada vez mais clientes PJ o que torna esse tipo de alegação preocupante e necessária de ser trabalhada.
- Após escutar o relato da Sra. Camila, representante da Ouvidoria. A Sra. Claudia Yukari Yamashiro, membro e presente do conselho, reiterou o convite para a operadora e que pode fornecer dados necessários para auxiliar no processo de melhorias no atendimento PJ. A Conselheira, informou que tem mais de 13 anos de atuação em Telecom como cliente PJ Corporativo. E tem total interesse em auxiliar a operadora nas questões que possam fazer efeito para os demais usuários da prestadora.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 20.09.2019 às 10:00 horas

5.8.2. Outro questionamento levantado anteriormente pelo Sr. Ailton, sobre 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. Após esta pauta permanecer em discussão em 3 reuniões diferentes, o retorno da prestadora foi inconclusivo. Não houve retorno sobre a consideração da sugestão apresentada.

5.8.3. O questionamento levantado anteriormente pelo Sr. Ailton, sobre a utilização do Wi-fi público, oferecido em algumas regiões para os clientes da Claro, não se estender aos clientes pessoa jurídica, também exposto em 3 ocasiões distintas, também não ocorreu um retorno adequado pela prestadora.

5.10. Após a solicitação de esclarecimentos dos assuntos anteriores todos os Conselheiro reiteraram que a reunião realizada naquele momento, foi uma das melhores e com maior engajamento tanto por parte dos conselheiros, estavam presentes todos os conselheiros eleitos do mandato de 2017/2019. Quanto da própria prestadora, por enviar uma parte da equipe da Ouvidoria da Claro para a reunião. Foi uma ótima oportunidade para que os próprios colaboradores da prestadora pudessem conhecer e entender os processos e ações realizadas pelo Conselho de Usuários.

5.11. Ao final da reunião ficou acordado pelos integrantes do conselho que a próxima reunião de encerramento de mandato deverá ser realizada em Brasília – DF, reunião que será em conjunto com os Conselhos da Claro da Regiões Nordeste e Sul.

5.12. 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.

5.13. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 22 de novembro de 2019 em Brasília – DF inicialmente previsto para ocorrer nas dependências da sede da Anatel.

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

ANDREA ISABEL DA SILVA

Representante dos Usuários – SP

PAULO ROBERTO FERREIRA DE SÁ

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 20.09.2019 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

JOSANDYR VITAL DANIELLI FILHO
Representante do ABRADECONT-RJ

JAQUELINE RIBEIRO BELUZO
Representante dos Usuários – SP

ANDRÉ YOOITI MURAMOTO
Representante do PROCON Jaborandi-SP

CARLA DE PAULA AMARAL MACEDO
Representante do ABEE – RJ

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA