

## GRUPO AMÉRICA MÓVIL

### ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 5 de dezembro de 2014, às 9h00min, realizada na filial de Brasília/DF do Grupo América Móvil, localizada na SCS Quadra 05 - Bloco E – Asa Sul, Brasília, DF.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 4ª reunião do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste todos os Conselheiros empossados.

3. **PRESENCAS:** Presentes todos os membros eleitos que representam os usuários e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor.

3.1 O Conselheiro Pedro Herculino Sobrinho não pôde comparecer, mas fez a devida justificativa.

3.2. Os Conselheiros João Paulo Pedroso e Karina Gois Gadelha Dias apresentaram pedido de renúncia ao Conselho. Ficou deliberado que a Presidente irá diligenciar junto à chefia do Conselheiro João Paulo Pedroso, a fim de tentar entender o motivo do pedido de renúncia e reverter a decisão. Em relação à Conselheira Karina Gois Gadelha Dias, o Conselho aceita o pedido.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região Centro-Oeste.

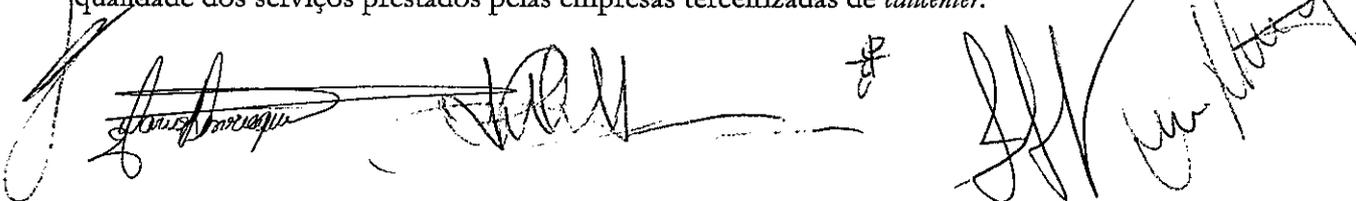
5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros:

5.1. O Conselho reitera o pedido para apresentação da política de reembolso e protesta por não ter sido apresentado nesta reunião, conforme deliberado na reunião anterior, item 5.2 da ata:

5.2. Reitera-se a necessidade de atualização do sítio do Conselho em relação às atas das reuniões;

5.3. O Conselho requer a apreciação do pedido feito na reunião anterior em relação à apresentação dos contratos de terceirização com empresas de *callcenter* para apresentar sugestões de melhorias no serviço prestado pelas empresas que fazem a intermediação entre as empresas do Grupo e o usuário.

5.4. O Conselho requer a apresentação de relatório de auditoria ou análogo de avaliação de qualidade dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas de *callcenter*.



4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)  
realizada em 5.12.2014 às 9h00min

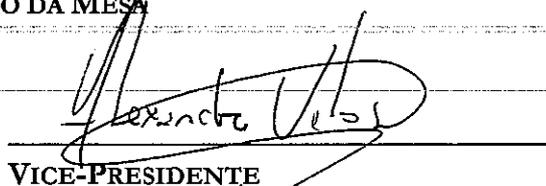
- 5.5. O Conselho requereu a apresentação do detalhamento de despesas com a manutenção do Conselho. O Grupo informou a despesa geral realizada no ano de 2014 no valor total de R\$ 29.000,00. Os membros entendem que sem o detalhamento fica inviável a apresentação de proposta de orçamento para 2015.
- 5.6. Quanto à ausência de diálogo para aprovação do regimento, custeio das despesas dos membros do Conselho que não residem no Distrito Federal (hospedagem) e atualização do sítio do Conselho ([www.conselhodeusuariosamx.com.br](http://www.conselhodeusuariosamx.com.br)) em relação às atas das reuniões o Conselho irá oficializar à Anatel para posicionamento.
- 5.7. Fará parte da Ata o relatório no. 01/14 apresentado pela Conselheira Karina Gois Gadelha Dias quanto a sugestões de divulgação das atividades do Conselho.
- 5.8. O Conselho deliberou acerca de sugestão das datas das reuniões ordinárias e extraordinárias para o ano de 2015: 9 de fevereiro (1ª. Ordinária) – Brasília/DF, 13 de abril (1ª. Extraordinária), 8 de junho (2ª. Ordinária) – Cuiabá/MT, 10 de agosto (2ª. Extraordinária), 5 de outubro (3ª. Ordinária) – Goiânia/GO, 14 de dezembro (4ª. Ordinária) – Brasília/DF.
- 5.9. Em relação às reuniões ordinárias que foram sugeridas para ocorrer em Brasília, o Conselho deliberou que serão realizadas na sede da OAB/DF, na SEPN 516, Asa Norte, destacando que não haverá custo adicional para o Grupo.

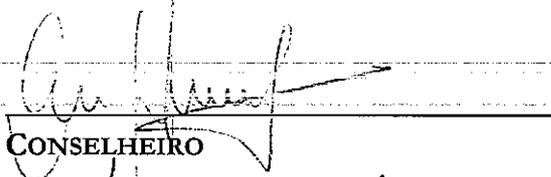
E, nada mais havendo a tratar, a presente ata deverá ser assinada na próxima reunião ordinária.

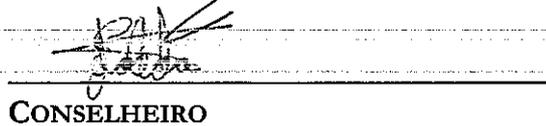
**ASSINATURAS:**

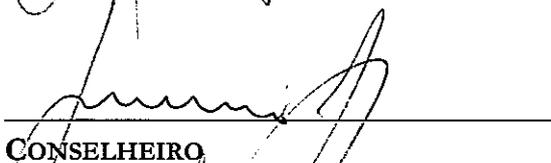
  
SECRETÁRIO DA MESA

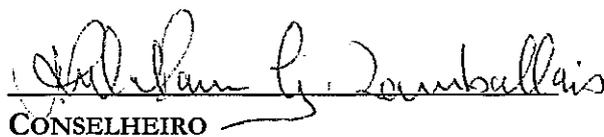
  
PRESIDENTE

  
VICE-PRESIDENTE

  
CONSELHEIRO

  
CONSELHEIRO

  
CONSELHEIRO

  
CONSELHEIRO

  
CONSELHEIRO