

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 11 DE JUNHO DE 2021, ÀS 15:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 11 de junho de 2021, às 15:00 horas, realizada de forma não presencial, por meio do Microsoft Teams.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 4ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 11 de setembro de 2019 a 18 de setembro de 2019, previsto no Edital de convocação veiculado no site do Grupo Claro no dia 03 de junho de 2019, a saber: i) **Como representantes dos Usuários:** Srs(as). Alucir Biasi; Willian Maycon dos Santos; Karen Izidro Battaglia; Elizabete Luiza Fernandes Baesso; e Marcos Aurélio Amarante e; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** os(as) Sr(as). Silvio José Lupschinski, representando o Procon Municipal de Medianeira/PR; Marco Antônio Koerich Azambuja, representando a Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor e da Mulher – ADOCON SC; Alexandre Appel da Silva, representando o Instituto de Educação do Consumidor e do Cidadão – INEC; Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social; e Helena Caroline Libarde do Couto, representando o PROCON COMDEC - subordinada ao Município de Francisco Beltrão; e iii) Para ocuparem as vagas não preenchidas pela desistência ou falta de envio de representantes ou, ainda, pelo indeferimento da candidatura, conforme previsto no Edital de convocação e 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 Sr. Paulo Takamitsu Shime e Lúcio Fernando Linhares Machado, observado o critério de maioria de votos.

O Edital de convocação, que passa a fazer parte desta ata, e lista de votação encontra-se à disposição dos interessados, tendo sido dispensada a leitura e a transcrição dos mesmos.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Alucir Biasi; Elizabete Luiza Fernandes Baesso; Willian Maycon dos Santos; Marcos Aurélio Amarante; Lúcio Fernando Linhares Machado e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor o Helena Caroline Libarde do Couto, representando o PROCON COMDEC - subordinada ao Município de Francisco Beltrão, Sr. Silvio José Lupschinski, representando o Procon Municipal de Medianeira/PR.

3.1 – Os conselheiros Srs(as). Karen Izidro Battaglia, Paulo Takamitsu Shime, Alexandre Appel da Silva, representando o Instituto de Educação do Consumidor e do Cidadão – INEC, Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social; e Marco Antônio Koerich Azambuja, representando a Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor e da Mulher – ADOCON SC estiveram ausentes e não justificaram suas faltas.

3.2 – A reunião contou com a participação do Sr. Márcio (Qualidade), Sra. Vanessa e Sr. Fábio (Ouvidoria) e Sr. Nestor (Atendimento) todos do grupo Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 11.06.2021 às 15:00 horas

3.3 – Registra-se também a presença do representante da Anatel Sr. Heitor.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos iniciais o Presidente Sr. Alucir Biasi 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 junto aos usuários e entidades presentes:

5.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do secretário e do Sr. Presidente, que orientou com relação às atividades do dia. Pauta sugerida. No início da reunião novamente as boas vindas ao Conselheiro Lucio e solicitado que ele fizesse sua apresentação.

Pauta da 5º Reunião Ordinária:

1. Ata anterior
 - a. Forma de aprovação
 - b. Pendências
2. Ausências Membros Conselho - Justificativas, critérios;
3. Canal de Comunicação entre o Conselho
 - a. E-mail, wats?
4. Pacotes Operadora
 - a. Cancelamento via site ou app; Sugestão
5. Maiores Reclamações
 - a. Posição da Operadora sobre como está tratando
 - b. Atendimento Telefônico
 - c. Capacidade de Resolução
6. Funcionamento da Banda Larga
 - a. transparência e entrega velocidade contratada
7. Senacon - Vazamento de Dados (fato novo? Conselho o que pode questionar?)
8. Telemarketing
 - a. Como a Claro está trabalhando?
 - b. Divulgação do Não me Perturbe?
 - c. Interação com Ouvidores Anatel.
9. Sinergia Operadoras com o Crea – Assunto a ser explanado pelo colega Gustavo do Conselho.

5.2. A reunião iniciou com o debate envolvendo os temas 5 e 6. Nesta oportunidade, o Sr. Nestor, gerente responsável pelo atendimento, posicionou a todos acerca das demandas com maior nível de atendimento e quais as ações estão sendo adotadas para a mitigação destas ocorrências;
- Sugerido: Divergência de Valores: Aumentar o volume de amostragem sobre o que foi contratado e o que foi registrado.

5.3. Ato contínuo, ainda nos temas 5 e 6, o Sr. Fábio, Ouvidoria da Claro, realizou apresentação feita ao CDUST por meio da qual foi possível conhecer os maiores ofensores, bem como, as ações também

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 11.06.2021 às 15:00 horas

adotadas no âmbito da Ouvidoria para mitigá-las;

- 5.4.** Em seguida o Sr. Marcio, da área de Qualidade da Claro, apresentou projeto com as principais mudanças acerca do “Não me perturbe” e telemarketing (Item 8);
- 5.5.** **SUGESTÃO** - Para o item 4, por consenso dos membros presentes, foi sugerido que a Claro implemente, por meio de canais remotos (Site e App) que o cliente possa solicitar cancelamento avulso de serviço ou determinado pedido diferentemente do que é hoje quando o cliente tem a opção de cancelar o contrato de prestação de serviço, incluindo todo o seu pacote;
- 5.6.** Quanto ao item 7, restou esclarecido que não era um fato novo e tal discussão foi realizada na reunião de 05/03/2021, oportunidade em que tal ocorrência foi esclarecida e de que forma a Claro vem tratando a questão;
- 5.7.** No tocante aos itens 1, 2 e 3, ficou estabelecido que:
- 5.7.1.** Item 1 – A minuta de Ata será elaborada em até 3 dias úteis pelo Secretário que deverá encaminhar por e-mail para todos os membros do conselho. Os membros do conselho terão até 5 dias úteis para as devidas manifestações e, findo o prazo, a Ata será automaticamente aprovada sendo autorizada sua divulgação;
- 5.7.2.** Item 2 – Tendo em vista que as faltas não estavam sendo computadas devido a pandemia instaurada, foi aprovado a volta da exigência do cumprimento do Regimento Interno e, nas ausências injustificadas, a elaboração de e-mail que será encaminhado no sentido de que estes se façam presentes ou, aqueles que estiverem impossibilitados, possam desistir de sua participação. Para os membros que faltaram todas as reuniões, injustificadamente, o Secretário, irá encaminhar e-mail e, mais uma vez, entrar em contato telefônico, para confirmar o recebimento do e-mail, previamente enviando, conforme decidido em nossa reunião, para comunicar a deliberação de destituição dos referidos membros do Conselho. Após essa confirmação de recebimento, não havendo manifestação de defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, fará a convocação dos próximos suplentes.
- 5.7.3.** Item 3 – Ficou acordado que para os membros que quiserem, estes serão incluídos em um grupo de WhatsApp já existente.
- 5.8.** 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. E, na maior brevidade possível, incluir as atas que ainda não estão publicadas: <https://www.conselhodeusuariosclarobr.com.br/atas>
- 5.9.** Assunto da Pauta sobre Sinergia das Operadoras com o Crea, será postergado para a próxima reunião com a presença do Conselheiro Gustavo.
- 5.10.** Os itens sobre Telemarketing, pauta sugerida pela Anatel, foram cumpridos pelas explicações dos Colaboradores da Claro (Qualidade, Atendimento e Ouvidoria), que demonstraram as ações visando a mitigação dos problemas.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 11.06.2021 às 15:00 horas

5.11. Tratamos também da verificação das atas anteriores se haveriam pendências. Exceto as publicações das atas, nada consta.

5.12. Procedida à posse do Conselheiro, Sr. Lúcio Fernando Linhares Machado, como representante de usuário, substituindo a Entidade Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – Procon, nos moldes do § 1º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, a composição do Conselho de Usuários da Região Sul, passa a ter a seguinte composição:

Representantes dos Usuários:

Nome	Profissão
Alucir Biasi	Empresário
Willian Maycon dos Santos	Estudante
karen Izidro Battaglia	Assessor de Políticas Públicas do Consumidor
Elizabeth Luiza Fernandes Baesso	Advogada
Marcos Aurélio Amarante	Engenheiro
Paulo Takamitsu Shime	Auditor
Lúcio Fernando Linhares Machado	Professor

Representantes das Entidades:

Nome	Profissão	Entidade
Silvio José Lupschinski	Servidor Público	Procon Municipal de Medianeira/PR
Marco Antônio Koerich Azambuja	Advogado	Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor e da Mulher - ADOCON SC
Alexandre Appel da Silva	Administrador	Instituto de Educação do Consumidor e do Cidadão - INEC
Gustavo Teles Azar	Engenheiro	Instituto Nimbus de Tecnologia Social
Helena Caroline Libarde do Couto	Advogada	PROCON COMDEC - subordinada ao Município de Francisco Beltrão

5.13. 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.

5.14. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 10 de setembro de 2021.

Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente deu por encerrada a reunião, agradecendo a prestimosa participação de todos, da qual, para constar, eu, Renato Pimenta Figueiredo, lavrei a presente Ata, que, lida e aprovada, vai por todos assinada.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 11.06.2021 às 15:00 horas

ASSINATURAS:

ALUCIR BIASI
Representante dos Usuários – RS
Presidente

HELENA CAROLINE LIBARDE DO CUNTO
Representante do PROCON COMERC – PR

ELIZABETE LUIZA FERNANDES BAESSO
Representante dos Usuários – SC

MARCOS AURÉLIO A. BARANTE
Representante dos Usuários – SC

SILVIO JOSÉ LUPSCHINSKI
Representante do PROCON Medianeira – PR

WILLIAN MAYCON DOS SANTOS
Representante dos Usuários – PR

LÚCIO FERNANDO LINHARES MACHADO
Representante dos Usuários – PR

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA