

## 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 10 DE SETEMBRO DE 2021, ÀS 14:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 10 de setembro de 2021, às 14:00 horas, realizada de forma não presencial, por meio do Microsoft Teams.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para reunião 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; Cristiano Zanchi, representando a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – Procon; 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 ocupar a vaga não preenchida pela desistência ou falta de envio de representante 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. Lúcio Fernando Linhares Machado e Sra. Janaína Schöck Strappazzon, 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:** Em que pese a posse já ter sido declarada virtualmente por e-mail, estiveram presentes e tomaram posse os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Alucir Biasi; Willian Maycon dos Santos; Elizabete Luiza Fernandes Baesso; Lúcio Fernando Linhares Machado; e Willian Maycon dos Santos e, 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; 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.

3.1 – A Conselheira Sra. Janaína Schöck Strappazzon esteve ausente, no entanto, justificou sua ausência, inclusive por meio de atestado médico, o conselheiro os conselheiros Sr. Marcos Aurélio Amarante, também justificou sua ausência, a conselheira Sra. Karen Izidro Battaglia esteve ausente, sem justificativa.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 10.09.2021 às 14:00 horas

3.2 – A reunião contou com a participação da Sra. Camila da Diretoria de Ouvidoria, Sra. Maria Cláudia do Atendimento e do Sr. Aloisio do Regulatório, todos do grupo Claro.

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Presidente, o 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 Presidente e orientação com relação às atividades do dia.  
  
Pauta da 6º Reunião Ordinária:
    - Posse dos novos conselheiros;
    - Sinergia operadora com o Crea (Gustavo);
    - Sugestão do aumento amostragem nas divergências do que foi contratado e cobrado, foi implementada ou diminuíram as ocorrências?
    - Sugestão de cancelamentos de pacotes, etc... na web ou app, implementado?
    - Avaliar se a última reunião do ano seria presencial.
  - 5.2. Considerando a ausência justificada da Sra. Janaína Schock Strappazzon, a posse da mesma ficou adiada para o próximo encontro.
  - 5.3. No que se refere aos temas sugeridos do “aumento amostragem nas divergências do que foi contratado e cobrado” e “cancelamentos de pacotes, etc... na web ou app”, restou demonstrado pela Sra. Maria Cláudia, área de Atendimento, que ambos foram implementados e com resultado satisfatório.
  - 5.4. No que tange o tema “Avaliar se a última reunião do ano seria presencial”, por unanimidade dos presentes, restou cristalino que não há, no momento, segurança para o retorno às atividades presenciais, ficando o tema para novo debate na próxima reunião em que será novamente avaliado.
  - 5.5. 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. Informado que a última ata já está publicada no site.
  - 5.6. Conselheiro Appel sugeriu a criação de uma ouvidoria específica para atender as Micro e Pequenas Empresas, ratificada pelos demais conselheiros. Presidente lembrou que essa sugestão foi apresentada por ele em um dos Fóruns da Anatel. Próxima reunião será incluído esse tema na pauta.
  - 5.7. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 10 de dezembro de 2021, às 14:00h.

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 10.09.2021 às 14:00 horas

**ASSINATURAS:**

**ALUCIR BIASI**  
Representante dos Usuários – RS  
**Presidente**

**HELENA CAROLINE LIBARTE DE SAUSO**  
Representante do PROCON COMERC – PR

**ELIZABETE LUIZA FERNANDES BAESSO**  
Representante dos Usuários – SC

**GUSTAVO TELEZAR**  
Representante do INECS – SC

**SILVIO JOSÉ LUPSCHINSKI**  
Representante do PROCON Medianeira – PR

**WILMAN MAYCON DOS SANTOS**  
Representante dos Usuários – PR

**LÚCIO FERNANDO LINHARES MACHADO**  
Representante dos Usuários – PR

**ALEXANDRE APPEL DA SILVA**  
Representante do INEC – RS  
**Vice - Presidente**

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
Secretário

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**