

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

ATA DA 7ª ASSEMBLEIA ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação a mesma foi realizada no dia 10 e dezembro de 2021, às 14:00 horas, sendo a mesma realizada de forma não presencial, por meio do aplicativo Microsoft Teams.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para a presente reunião do Conselho de Usuários da Região Sul os membros eleitos para o 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 Schock Strappazzon.
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Alucir Biasi; Willian Maycon dos Santos; Elizabete Luiza Fernandes Baesso; Lúcio Fernando Linhares Machado; e Marcos Aurélio Amarante 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 Schock Strappazzon, a Sra. Karen Izidro Battaglia e Marco Antônio Koerich Azambuja, representando a Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor e da Mulher – ADOCON SC estiveram ausentes, sem justificativa. Secretário fará um e-mail aos ausentes solicitando esclarecimentos sobre as ausências e reportará a nova Presidência antes da próxima reunião.
 - 3.2 – A reunião contou com a participação da Sra^a Camila Bernardes Souza e a Sr^a Vanessa Correa Marques, representante da Diretoria de Ouvidoria.
 - 3.3 – Registra-se também a presença da Sra^a Fabiana Guimarães, representando a Anatel.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 10.12.2021 às 14:00 horas**

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Presidente, o Sr. Alucir Biasi apoiado pelo Sr. Aloisio Motta Rezende, representante da Claro, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região em vista da ausência justificada pelo Secretário titular Sr. Renato Pimenta Figueiredo.

5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** A pauta de temas a serem tratados na presente reunião foram, conforme constou da convocação, os seguintes:

Pauta da 7º Reunião Ordinária:

Aprovação da Ata da última reunião;
5G - Como e Onde – Appel;
Falha Rede impossibilitando ligações fones emergência – Helena;
Sinergia Operadora x Crea – Gustavo;
Planos Acessíveis Clientes – Elizabete;
Eleição de Presidente e Vice-presidente;
Edital de Eleição 2023/2025.

Pendência ata anterior:

Sugestão Appel Ouvidoria Específica para atendimento a MPEs.

5.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia:

5.2. Com relação a aprovação da Ata da última reunião foi proposta a retirada do item 5.3 da mesma sendo aprovada por unanimidade. Proposto pelo Sr. Presidente que este item seja colocado pelo Sr. Gustavo na próxima reunião do Conselho. Com relação a publicação da referida Ata foi solicitado, pelo Sr. Presidente, que o Secretário adote todo o empenho para que a mesma seja feita dentro dos próximos 5 dias úteis.

5.3. Questionado pelo Sr. Presidente quanto a presença da Anatel na reunião a Srª Fabiana Guimarães se identificou como representante do órgão. Foi solicitado pelo Presidente que os próximos convites já identifiquem cada um dos participantes/representante, principalmente daqueles que constam como convidados, preferencialmente dando ciência tempestiva ao Presidente e Vice Presidente do Conselho, devendo ao início de cada reunião ser feita uma leitura nominal, pelo Secretário, momento em que será atestada a participação ou ausência dos seus membros e convidados. O Sr. Aloisio (Secretário substituto) informou que irá orientar ao Secretário titular Sr. Renato Pimenta para que faça constar dos convites as respectivas identificações de área/entidade a qual cada um representa e, ainda, quanto a publicação da Ata da reunião anterior.

5.4. O Conselheiro Sr. Appel registrou que convidou para a presente reunião a Drª Simone Camargo, Vice Presidente do Setor de Condomínios do Centro de Estudos Internacionais sobre Governo (CEGOV) do Rio Grande do Sul, não tendo obtido retorno quanto a sua disponibilidade e participação.

5.5. O conselheiro Sr. Appel complementou a sugestão do Item 5.6 da ata anterior, qual seja, “criação de uma ouvidoria especifica para atender as Micro e Pequenas Empresas” sugerindo a criação de opção: 1 – Pessoa Física ou 2 – Pessoa Jurídica, o que foi reforçado sua importância pelo conselheiro Sr. Gustavo.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 10.12.2021 às 14:00 horas**

5.6. O conselheiro Sr. Alucir, em relação ao Item 5.3 da ata anterior, qual seja, “cancelamentos de pacotes, etc... na web ou app”, informou que não conseguiu realizar o cancelamento pelo APP, a dificuldade também foi colocada pelo conselheiro Sr. Appel. Como a situação proposta em ata anterior estava contemplada a sugestão, pediu-se, pelos fatos reportados, que a Claro verificasse se realmente foi implementada a sugestão.

5.7. Quanto ao item da pauta – 5G – O Sr. Presidente abordou a importância de levar ao conhecimento dos membros do Conselho informações quanto as obrigações e propostas de implantação do 5G no RS.

O Sr. Lucio ponderou sobre a proposta de apresentação entendendo que a mesma deva ser feita pela própria Anatel, tornando-a mais transparente.

O Sr. Aloisio, após os esclarecimentos prestados pelo Sr. Presidente e proposta do Sr. Lucio ratificou o mesmo entendimento, sugerindo a Sr^a Fabiana internalizar esta solicitação.

A Sr^a Fabiana informou que irá internalizar a solicitação mas, que no Podcast Conexão Anatel tem informações sobre o tema 5G na linha do que está sendo solicitado (link: [Conexão Anatel - Teaser by Conexão Anatel \(anchor.fm\)](#)).

5.8. No tocante ao tema “Falha Rede impossibilitando ligações fones emergência – Helena” – A Sr^a Helena esclareceu que em alguns casos as chamadas destinadas aos Serviços de Emergência como Bombeiros (193) e Polícia (191) estão sendo encaminhadas para outras cidades/Municípios, não se prestando o serviço conforme previsto na regulamentação.

Foram apontados pela Sr^a Helena os seguintes tipos de ocorrência:

- ✓ Não completar a ligação para número de emergência;
- ✓ A ligação de emergência é redirecionada para um local distante;

A Sr^a Helena levantou a seguinte questão para a qual solicita esclarecimento:

- ✓ Quando há sinal melhor de outra operadora, há "colaboração" entre as redes para as chamadas de emergência?

O conselheiro Sr. Gustavo prestou alguns esclarecimentos quanto a forma de encaminhamento das chamadas, principalmente quando envolvem mais de uma operadora, para o que existe um processo de tratamento uma vez que o encaminhamento das mesmas se suporta através dos contratos firmados entre operadoras quanto a interconexão de suas redes. Solicitou se a representante da Anatel que submetesse a sua Agência para que instrumentalizassem um monitoramento sobre a situação.

O Sr. Aloisio ficou de apurar internamente informações e respostas aos pontos colocados pela Sr^a Helena.

A Sr^a Helena e o Sr. Gustavo ficaram de interagir junto aos Bombeiros de Francisco Beltrão para melhor entendimento da situação levando as informações para o Conselho na próxima reunião. Os assuntos mencionados, os três questionamentos, serão tratados na primeira reunião de 2022.

5.9. Quanto ao tema “Planos Acessíveis Clientes – Elizabete” – A conselheira Sr^a Elizabete demonstrando solidariedade as pessoas que se encontram desempregadas ou com sensível redução da receita familiar

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 10.12.2021 às 14:00 horas**

questionou quanto a existência de Planos de Serviços voltados para esta camada da sociedade.

O conselheiro Sr. Appel informou ter conhecimento de que o Plano mais barato da Claro é conhecido como “Prezão”, tendo o Sr. Aloisio informado de ser este um plano barato mas que irá apurar com a área de produto qual o preços dos planos, em especial em combo para que esta informação retorne na próxima reunião.

A Sr^a Vanessa expôs que um dos planos de TV mais baratos é o Claro Box, prestando alguns esclarecimentos sobre o produto e se comprometendo a interagir diretamente com a conselheira Sr^a Elizabeth para prestar-lhe mais detalhadamente orientações sobre o produto.

O Sr. Aloisio informou que irá solicitar ao Sr. Renato para que identifique os planos mais atrativos para esta camada da população e, ainda, apresentar os planos de TV com canais obrigatórios e demais orientações.

5.10. Quanto a eleição de Presidente e Vice Presidente para o ano de 2022, foram, por unanimidade, homologados pelos membros participantes as indicações dos Srs. Lúcio Fernando Linhares Machado e Alucir Biasi, respectivamente na condição de Presidente e Vice Presidente

5.11. Finalmente, com relação a 1ª reunião do ano de 2022, foi acordado:

5.11.1. A data de 25/03 para sua realização, quando a Claro já deverá ter retornado a normalidade quanto ao retorno de seus colaboradores e liberada as viagens dos mesmos;

5.11.2. Que a mesma seja realizada na forma presencial, admitindo-se a participação híbrida para aqueles que assim desejarem;

5.11.3. Que a mesma ocorra no prédio da Claro em Porto Alegre.

5.11.4. Para a próxima reunião os temas a serem abordados são:

1. Resposta dos conselheiros ausentes acerca dos respectivos esclarecimentos;
2. Retorno quanto a implementação da sugestão acerca do cancelamento pelo App dos serviços.
3. Status das ocorrências apontadas pela Sr^a Helena quanto ao não completamento de ligações para número de emergência e direcionamento de ligação de emergência para um local distante da origem da chamada.
4. Status do questionamento sobre “colaboração” entre as redes para as chamadas de emergência.
5. Status da interação junto aos Bombeiros de Francisco Beltrão para melhor entendimento da situação relacionada a ligação de emergência.
6. Status acerca da possível implementação de monitoramento sobre a situação de ligação para emergência.
7. Identificação dos planos móvel e TV (SMP e SeAC) mais atrativos financeiramente.
8. Informar quais os planos de TV com canais obrigatórios.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 10.12.2021 às 14:00 horas

6. Outras informações:

- O conselheiro Sr. Appel informou que, por questões pessoais, tinha que se ausentar por volta das 16h, sendo acolhido em sua pretensão.
- O secretário Sr. Renato se fez presente pouco antes do término da reunião, sendo recebido pelo Sr. Presidente e demais.

7. As 16:10h o Sr. Presidente deu por encerrada a reunião, agradecendo a prestimosa participação de todos, da qual, para constar, eu, Aloisio Motta Rezende lavrei a presente Ata, que, lida e aprovada, vai por todos assinada.

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. Informado que a última ata já está publicada no site.

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.

ASSINATURAS:

ALUCIR BIASI
Representante dos Usuários – RS
Presidente

HELENA CAROLINE LIBERDE DO COUTO
Representante do PROCON COMDEC – PR

ELIZABETE LUIZA FERNANDES BAESSO
Representante dos Usuários – SC

GUSTAVO CELES AZAR
Representante do INTECS – SC

SILVIO JOSÉ LUPSCHINSKI
Representante do PROCON Medianeira – PR

WILLIAN MAYCON DOS SANTOS
Representante dos Usuários – PR

LÚCIO FERNANDO LINHARES MACIEL
Representante dos Usuários – PR

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

MARCOS AURÉLIO CAMARGO ANTE
Representante dos Usuários – SC

ALOISIO MOTTA REZENDE
Secretário - Substituto