

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

### ATA DA 8ª 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 25 e março de 2022, às 09:00 horas, sendo a mesma realizada de forma híbrida, por meio do aplicativo Microsoft Teams e presencial realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Av. Gilberto Laste, 52 – Bairro Santa Tereza, Porto Alegre -RS.
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 Strappazon.
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes virtualmente os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Willian Maycon dos Santos; Elizabete Luiza Fernandes Baesso; Marcos Aurélio Amarante; Karen Izidro Battaglia; 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; Presencialmente estiveram os membros eleitos que representam os usuários Srs Alucir Biasi; Lúcio Fernando Linhares Machado; e , como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor a Sra. Helena Caroline Libarde do Couto, representando o PROCON COMDEC - subordinada ao Município de Francisco Beltrão.
  - 3.1 – A Conselheira Sra. Janaína Schock Strappazon, e Sr. 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 novo contato aos ausentes solicitando esclarecimentos sobre as ausências e reportará a nova Presidência antes da próxima reunião.
  - 3.2 – A reunião contou com a participação virtual da Sra Vanessa Correa Marques, representante da Diretoria de Ouvidoria e presencialmente da Sra. Adriana, representante do Atendimento, ambas da Claro.
  - 3.3 – Registra-se também a presença dos Srs. Paulo Tobias e Marcos Vinicius, representando a Anatel.
4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Presidente, o Sr. Lúcio Fernando Linhares Machado apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, representante da Claro, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 25.03.2022 às 09:00 horas

**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 8ª Reunião Ordinária:

Apresentação do 5G pela Anatel;  
Eleições Mandato 2023/2025; e  
Apresentação da área de atendimento “Voz do Cliente”  
Temas Gerais

- 5.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia:
  - 5.2. Após deliberação, foi feita uma inversão de pauta e a reunião começou com o tema “Eleições Mandato 2023/2025”, comandada pelo Secretário do Conselho que é o coordenador de todo o processo, foi apresentado o cronograma do processo eleitoral e esclarecido algumas dúvidas apresentadas pelos Membros presentes à reunião.
  - 5.3. Em seguida foi realizada a apresentação do projeto “Voz do Cliente” pela Sra Adriana, o projeto consiste em uma metodologia utilizada para medir o grau de lealdade e satisfação dos clientes.
  - 5.4. Ato contínuo, o Sr. Marcos Vinicius da Anatel esclareceu pontos relevantes acerca do tema 5G.
  - 5.5. Após todas as apresentações e esclarecimentos pautados, o conselheiro Sr. Appel, acompanhado pelos demais Membros, reforçou a sugestão para que a Claro fosse pioneira em criar um canal de Ouvidoria exclusivo para atender as Micro e Pequenas Empresas.
  - 5.6. No tocante ao tema “Falha Rede impossibilitando ligações fones emergência” apresentado na última reunião, o Sr. Paulo Tobias da Anatel, esclareceu alguns pontos acerca do tema.
  - 5.7. Quanto aos temas abordados na reunião passada, a Claro encaminhou, por e-mail os esclarecimentos pertinentes.
  - 5.8. O Sr. Appel abordou o tema “Roubo de Cabos” e solicitou que a Claro apresentado em uma próxima reunião como está lidando com o tema e foi acompanhado por todos os Membros presentes.
  - 5.9. O Sr. Lúcio abordou o tema “0303 Telemarketing” e solicitou que fosse apresentado em uma próxima reunião como está lidando com o tema e foi acompanhado por todos os Membros presentes.
  - 5.10. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 24 de junho de 2022 inicialmente previstas para Porto Alegre – RS.
  - 5.11. Para a próxima reunião os temas a serem abordados são:
    1. Apresentação da Claro para que informe como vem tratando o tema “Roubo de Cabos” ; e
    2. Apresentação da Claro para que informe como está a implantação e qual é o método de fiscalização do tema vem tratando o tema “0303 Telemarketing”.
6. As 12:00h o Sr. 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.
7. 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 25.03.2022 às 09:00 horas

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

**ASSINATURAS:**

**ALUCIR BIASI**

Representante dos Usuários – RS

**Vice - Presidente**

**HELENA CAROLINE LIBARDE DO CUNTO**

Representante do PROCON COMÉRCIO – PR

**ELIZABETE LUIZA FERNANDES BAESSO**

Representante dos Usuários – SC

**GUSTAVO TELES VIEIRA**

Representante do INT – SC

**SILVIO JOSÉ LUPSCHINSKI**

Representante do PROCON Medianeira – PR

**WILLIAM AYCON DOS SANTOS**

Representante dos Usuários – PR

**LÚCIO FERNANDO LINHARES MACHADO**

Representante dos Usuários – PR

**Presidente**

**ALEXANDRE APPEL DA SILVA**

Representante do INEC – RS

**MARCOS AURÉLIO AMARANTE**

Representante dos Usuários – SC

**KAREN IZIDRO BATTAGLIA**

Representante dos Usuários – RS

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**

Secretário

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**