

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

### ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 29 DE ABRIL DE 2022, ÀS 09:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 29 de abril de 2022, às 09:00 horas, realizada no Auditório do PROCON Estadual da Paraíba, localizado à Av. Almirante Barroso, 693, Centro, João Pessoa/PB.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 2ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste 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). Amara Brito Pereira; Isley Tamares Moreira da Rocha; Daniel Gutemberg Ribeiro da Silva; João Maria Varela; Potira Lima da Silva; e Moacy Alves Matias Filho e; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** os(as) Sr(as). Maria José dos Santos, representando a ASSODECONEAL - Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e privados no Estado de Alagoas; Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcante, representando a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor; José Cícero Vieira de Oliveira, representando a Federação das Associações de Moradores de Alagoas; Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de defesa dos direitos dos consumidores do Estado de Alagoas IDECON-AL; Juscelino Tavares da Rocha, representando a OAB – Subseccional de Olinda; e Pablo Bismack Oliveira Leite, representando o Fundo Municipal de defesa do Consumidor - PROCON Recife.

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, na forma presencial, os membros que representam os usuários Srs(as). Daniel Gutemberg Ribeiro da Silva; João Maria Varela; Potira Lima da Silva; e Moacy Alves Matias Filho e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor os(as) Sr(as). Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcante, representando a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor; José Cícero Vieira de Oliveira, representando a Federação das Associações de Moradores de Alagoas; Juscelino Tavares da Rocha, representando a OAB – Subseccional de Olinda, Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de defesa dos direitos dos consumidores do Estado de Alagoas IDECON-AL e Pablo Bismack Oliveira Leite, representando o Fundo Municipal de defesa do Consumidor - PROCON Recife.

Esteve presente, na forma virtual e por algum tempo, Sra. Maria José dos Santos, representando a ASSODECONEAL - Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e privados no Estado de Alagoas.

3.1 – Os conselheiros Sra. Amara Brito Pereira, que justificou sua ausência e Sra. Isley Tamares Moreira da Rocha que não justificou.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 29.04.2022 às 09:00 horas

3.2 – Registra-se a presença virtual do representante da ANATEL, Sr. Franklin Luiz Freitas da Silva Coordenador Relacionamento com Consumidores - GR06RC.

3.3 – A reunião contou com a participação virtual do Sr. Aloisio do Regulatório e presencial do Sr. Nestor do Atendimento, Sra. Iris da Ouvidoria, e Sr. Flávio da área Comercial, Sr. Peixoto (Gerente Comercial), Sra. Eugênia (Coordenadora de Qualidade), Sr. Vilson (Coordenador Técnico), todos do grupo Claro.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos iniciais o último presidente eleito do Conselho o Sr. João Maria Varela , 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 orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida.  
Pauta da 2º Reunião Ordinária:
    - 1 – Eleição Presidente e Vice Presidente;
    - 2 - Processo Eleitoral 2023/2025;
    - 3 – Apresentações área de Atendimento Claro;
    - 4 - Propositura de Temas s/para o Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários (último dia);
    - 5 – Entendimento e debate para deliberação acerca das sugestões encaminhadas e inclusão dos temas em próximas reuniões;
    - 6 – Calendário próximas reuniões; e
    - 7 - Assuntos Gerais (assinatura das Atas, termo de posse e etc...).
  - 5.2. Com a inversão da pauta, foi realizada a apresentação da área de atendimento onde foi possível observar os números relativos ao atendimento de forma geral, em seguida abordado o tema acerca do Processo Eleitoral 2023/2025.
  - 5.3. Por orientação do Sr Secretário os membros presentes se reuniram e deliberaram pela indicação no prazo de 01 (um) ano, até o dia 31 de dezembro de 2022, como Presidente do Conselho, a Sra. Potira Lima da Silva e como Vice-Presidente, o Sr. João Maria Varela.
  - 5.4. Os seguintes temas foram levantados e consignados em Ata para debates futuros:
    - Cobrança Indevidas (Plano de Longa Distância), Faturas Fraudulentas, Contrato não autorizado pela as empresas ou Usuários. (O Conselheiro Sr. João Varela ficou de encaminhar exemplos para apuração);
    - PORTABILIDADE do Oi Fixo para o Claro Fixo Fone – não estão sendo realizados por parte de quem? (O Conselheiro Sr. João Varela ficou de encaminhar exemplos para apuração);

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 29.04.2022 às 09:00 horas

- Relação das Escolas Públicas Estaduais, Municipais atendida da Zona Rurais no PNBLE – Projeto Nacional de Banda Larga nas Escolas nos estados do Maranhão e Bahia.  
UF– Município – Código do INEP – Nome da Escola – Tecnologia - Data de Instalação - Localidade
- Solicitar por parte da Anatel: Explicação sobre Fiscalização da Anatel, sobre funcionamento das Escolas Públicas Estaduais, Municipais do PNBLE das Zonas Urbanas e Rurais.  
Exemplo: Cidade de João Pessoa Paraíba(PB) tem mais de 200 Escolas Públicas, só na Zona Urbanas, e que a maioria não funciona! É uma das reclamações da CPI da Câmara Municipal de João Pessoa(PB).

**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.

**5.6.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 01 de julho de 2022, 26 de agosto de 2022 e 14 de outubro de 2022.

Por deliberação do conselho sugerem que a próxima reunião (01/07/22) seja realizada na cidade de São Luís do Maranhão, ficando estabelecido que, em tempo hábil, será encaminhada por e-mail pela presidência do conselho uma justificativa com os necessários objetivos para que a mesma seja realizada na cidade mencionada, tendo o Grupo um prazo máximo de 5 dias úteis para responder a demanda.

**5.7.** Ao final da reunião, por deliberação do Conselho, foi aprovada moção de aplauso, concedida ao PROCON-PB, na pessoa da Dra. Kessia, pela organização, recepção, atenção e acolhimento à 2ª reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste.

Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente deu por encerrada a reunião, 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 29.04.2022 às 09:00 horas

**ASSINATURAS:**

**DANIEL GUTEMBERGUE RIBEIRO DA SILVA**  
Representante dos Usuários – PI

**JOÃO MARIA VARELA**  
Representante dos Usuários – PI  
**Vice-Presidente**

**POTIRA LIMA DA SILVA**  
Representante dos Usuários – AL  
**Presidente**

**MOACY ALVES MOTA FILHO**  
Representante dos Usuários – SE

**MARIA JOSÉ DOS SANTOS**  
Representante do ASSODECONEAL - AL

**LISSA LILIANA DANTAS BEZERRA CAVALCANTE**  
Representante do PROCON – PB

**JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA**  
Representante do FAMOAL – AL

**TONY CLOVES PEREIRA**  
Representante do IDECON – AL

**JUSCELINO TAVARES DA ROCHA**  
Representante do OAB Olinda – PE

**PABLO BISMACK OLIVEIRA LEITE**  
Representante do PROCON Recife– PE

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
Secretário

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**