

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE, DO GRUPO CLARO, REALIZADA EM 14 DE AGOSTO DE 2020, ÀS 14:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 14 de agosto de 2020, às 14:00 horas, realizada de forma não presencial, por meio do Microsoft Teams.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para reunião de constituição e posse do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste 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). Woshington Luiz dos Reis, Alessandro Paula Zanin e Karolayne da Silva Pinto e; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** os(as) Sr(as). Mariza Fátima Gonçalves, representando a Defensoria Pública MS; Marié Lima Alves de Miranda, representando o Conselho Federal da OAB; Wilians Zandona Galvão Moreira, representando o Instituto de Proteção e Estudo das Relações de Consumo do Brasil – IPEC; Antônio Marcos Marques, representando o Programa municipal de Proteção e defesa do consumidor – PROCON Dourados; e Gisela Simona Viana de Souza, representando o PROCON MT; 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 Srs. Felipe Duarte de Figueiredo, Iran da Cunha Gomes da Silva e Hebert Ferreira de Melo e representante da entidade Sr. Rodrigo Bezerra Vaz, representando o Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor MS, 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). Alessandro Paula Zanin, Karolayne da Silva Pinto e Iran da Cunha Gomes da Silva e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor os(as) Sr(as). Wilians Zandona Galvão Moreira, representando o Instituto de Proteção e Estudo das Relações de Consumo do Brasil – IPEC.

3.1 – Os demais conselheiros, a despeito de terem ou não justificado suas ausências, considerando o momento vivenciado de pandemia, restou configurada a justificativa das respectivas ausências.

3.2 – o Encontro contou ainda com a participação da área da Ouvidoria do grupo Claro, representada por Srs(as). Camila; Cristiano; Cyntia; Vanessa Alves; Vanessa Correia; Sandra Oliveira, assim como a área de Qualidade, representada pela Sra. Isamar.

3.3 – Registra-se a presença da Sra. Letícia do Instituto Claro.

3.4 – Registra-se, ainda, a presença da Anatel, representada pela Sra. Andreza.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A realizada em 14.04.2020 às 14:00 horas**

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Presidente do Conselho Sr. Wilians Zandona Galvão Moreira, 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 pelos membros presentes:
 - Qualidade do Sinal de Internet No Campo e na Cidade para aulas a Distância em decorrência da Pandemia.
 - Medidas de Flexibilizações que a operadora está tomando para facilitar a situação de pessoas com dificuldades financeiras
 - Quais as Ações do Instituto Social da Claro nessa Pandemia;
 - Fórum de Presidentes e Vice Presidentes dos Conselhos de Usuários;

- 5.1. A reunião foi iniciada com uma apresentação da Sra. Letícia, na qual expos todas as ações sociais adotadas pelo Instituto Social da Claro desde antes ao momento de Pandemia quanto na atual situação.

- 5.2. Em seguida a Sra. Camila, da Ouvidoria da Claro, apresentou um panorama das Medidas que a Claro vem tomando para facilitar a situação de seus clientes trazidas pela Pandemia.

- 5.3. No decorrer de ambas as apresentações, foram expostas as questões de qualidade de sinal de Internet que a Claro vem adotando.

- 5.4. Após o término das apresentações foram tiradas algumas dúvidas acerca do Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários com a representante da Anatel presente na reunião.

- 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. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 06 de novembro de 2020.

Nada mais havendo a tratar, o Senhor 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 14.04.2020 às 14:00 horas**

ASSINATURAS:

ALESSANDRO PAULA ZANIN

IRAN DA CUNHA GOMES DA SILVA

KAROLAYNE DA SILVA PINTO

WILIANS ZANDONA GALVÃO MOREIRA
PRESIDENTE

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO