

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 17 DE SETEMBRO DE 2021, ÀS 15:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 17 de setembro de 2021, às 15:00 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 Norte os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 11 de setembro de 2019 a 23 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). Kellen Patricia Xavier; Adonias Menezes de Sousa; Joel Jon Rodrigues Antunes; Gerocilde de Almeida Cardoso; Julio Cesar de Souza Antunes; e, ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** os(as) Sr(as). Beatriz Oliveira Vieira, representando a ADCEA- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas; Jhonatan do Carmo Rodrigues, representando o PROCON Assembleia; Sabrina Amaro Tricot, representando a Secretária Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa vista - SEDC/PROCON BOA VISTA; e Marcos Sousa Santos, representando o MPUB – Movimento Popular Unificado da Região Metropolitana de Belém; Nadilson Cardoso das Neves, representando o PROCON/PA e Cássio Bitar Vasconcelos, representando a Defensoria Pública do Estado Pará 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, foi convocado o representante dos usuários Sr. Maique Miranda de Brito, 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). Joel Jon Rodrigues Antunes; Maique Miranda de Brito; Adonias Menezes de Sousa; Julio Cesar de Souza Antunes; e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor as Sra. Beatriz Oliveira Vieira, representando a ADCEA- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas.

3.1 – A Conselheira Sra. Kellen Patricia Xavier, justificou sua ausência e os Conselheiros Srs(as). Gerocilde de Almeida Cardoso; Nadilson Cardoso das Neves, representando o PROCON/PA, Cássio Bitar Vasconcelos, representando a Defensoria Pública do Estado Pará, Jhonatan do Carmo Rodrigues, representando o PROCON Assembleia, Marcos Sousa Santos, representando o MPUB – Movimento Popular Unificado da Região Metropolitana de Belém e Sabrina Amaro Tricot, representando a Secretária Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa vista - SEDC/PROCON BOA VISTA estiveram ausentes e não justificaram suas faltas.

3.2 – Registra-se a presença do representante da ANATEL, Sra. Fabiana.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 17.09.2021 às 15:00 horas

3.3 – A reunião contou com a participação dos Srs (as) Paulo Eugênio, Douglas e Wellington, da área de Operações, da Sra Maria Cláudia da área de Atendimento e da Sra Camila da área de Ouvidoria todos do grupo Claro.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos iniciais o Sr. Julio Cesar de Souza Antunes 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 4º Reunião Ordinária:
 - 1) Tratamento acerca das reclamações relacionadas ao SVA – Projeto SVA;
 - 2) Área de Engenharia - Cobertura de Antenas na Região Norte, quais os projetos;
 - 3) Reuniões Presenciais.
 - 5.2. A Reunião iniciou com a apresentação do Sr. Douglas demonstrando a cobertura na Região Norte e projetos implementados. Os Membros do conselho solicitaram a inclusão dos estados de Rondônia, Acre e Tocantins, para que fossem apresentados projetos previstos para o setor.
 - 5.3. No tocante a questão relacionada ao SVA, a Sra. Camila informou a forma de tratamento das reclamações que diminuíram consideravelmente. Diante da narrativa de que teria ocorrido cobrança sem o consentimento do cliente, foi solicitado informações detalhadas do caso e o tema ficou para ser apresentado de forma mais detalhada no próximo encontro.
 - 5.4. Foi reforçada a realização das ações deliberadas na reunião anterior em que, tendo em vista que as faltas não estavam sendo computadas devido a pandemia instaurada, foi aprovado a volta da exigência do cumprimento do Regimento Interno e, nas ausências injustificadas, a elaboração de e-mail que será encaminhado no sentido de que estes se façam presentes ou, aqueles que estiverem impossibilitados, possa desistir de sua participação. Para os membros que faltaram todas as reuniões, injustificadamente, o Secretário, irá encaminhar e-mail e providenciará contato telefônico, para confirmar o recebimento do e-mail, previamente enviando, conforme decidido em reunião, para comunicar a deliberação de destituição dos referidos membros do Conselho. Após essa confirmação de recebimento, não havendo manifestação de defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, fará a convocação dos próximos suplentes.
 - 5.5. Para as próximas reuniões foram sugeridos os seguintes temas:
 - 1) Reclamações SVA.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 17.09.2021 às 15:00 horas

- 5.6. 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.
- 5.7. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para o dia 03 de dezembro de 2021, no entanto, por deliberação ficou agendada para o dia 05 de novembro 2021 um breve encontro para a reavaliação e possibilidade de a reunião ser presencial.

Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente deu por encerrada à reunião, da qual, para constar, eu, Renato Pimenta Figueiredo lavrou a presente Ata, que, lida e aprovada, vai por todos assinada.

ASSINATURAS:

JOEL JON RODRIGUES ANTUNES
Representante dos Usuários – RO

JULIO CESAR DE SOUZA ANTUNES
Representante dos Usuários – RO

BEATRIZ OLIVEIRA VIEIRA
Representante da ADCEA – MA

DOMINGOS MENEZES DE SOUSA
Representante dos Usuários – RO

Maique Miranda de Brito
Representante dos Usuários – PA

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA