

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

ATA DA 9ª 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 24 e juho 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 Praça Pereira oliveira, 92, centro, Florianópolis - SC.
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 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
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes virtualmente os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Willian Maycon dos Santos; 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; 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, Sr. Marco Antônio Koerich Azambuja, representando a Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor e da Mulher – ADOCON SC
 - 3.1 – A Conselheira Sra. Elizabete Luiza Fernandes Baesso esteve ausente e justificou. Também estiveram ausentes a Sra karen Izidro Battaglia que não justificou sua ausencia e o PROCON COMDEC - subordinada ao Município de Francisco Beltrão que ainda não indicou novo representante.
 - 3.2 – A reunião contou com a participação virtual do Sr. Aloisio e Sra. Andrea Guimarães do Regulatório, do Sr. Marcelo Repetto, Diretor Regional e presencialmente da Sra Vanessa Rodrigues, representante da Diretoria de Ouvidoria, Sra. Isabel Maciel, Diretora de Operações, Sr. Matheus, Gerência Técnica e Sr. Carlos Adriano, Gerência de Segurança, Todos do Grupo Claro.
 - 3.3 – Registra-se também a presença dos Sr. Arlindo Pinto, 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.

- 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 8º Reunião Ordinária:

Pauta:

- Roubo de Cabos;
- Telemarketing 0303;
- Atendimento a MPEs;
- 5G - Cronograma Claro;
- Oi - Absorção clientes;
- Claro - Ressarcimento Despesas;
- Momento “reflexão”;
- Notícias do Fórum;
- 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 “Atendimento a MPE’s”, que está sob análise da Claro e, por ser um tema complexo, não há prazo no momento para uma definição. Em seguida foram abordados os temas envolvendo “Notícias do Fórum”, onde foi informado e atualizado sobre alguns temas acerca da realização do mesmo.

5.2.1 O Conselho deliberou por oficiar a Anatel para que esclareça a viabilidade de apresentar indicadores de reclamações exclusiva de clientes MPE. O Conselho, oportunamente irá elaborar os quesitos desejados para formalização junto à Agência.

- 5.3.** Em seguida foi realizada a apresentação sobre “Roubo de Cabos” pelo Sr. Carlos Adriano e a Sra. Isabel Maciel, em que foi possível demonstrar todas as ações realizadas pelo Grupo Claro na Região Sul envolvendo as autoridades locais e os resultados já alcançados.

5.3.1. Como Sugestão, o Conselho deliberou para a realização da próxima reunião em Curitiba/PR com convite às Secretarias de Segurança Pública do Estado do Paraná e de Curitiba, além da Receita Federal, Receita Estadual, Corpo de Bombeiros, Guarda Municipal e setor de fiscalização das Prefeituras para que possam participar da reunião e apresentar ações que estão sendo adotadas para minimizar os roubos de cabos que afetam o serviço de Telecomunicações.

- 5.4.** No tocante ao tema “Oi - Absorção clientes”, o Sr. Marcelo Repetto, realizou uma apresentação que restou cristalino a forma que a Claro está tratando o tema e que não haverá qualquer prejuízo ao cliente da Oi que está sendo migrado para a Claro.

- 5.5.** Quanto ao tema “Claro - Ressarcimento Despesas” o Sr. Secretário apresentou novo fluxo que está sendo adotado com o intuito de fornecer maior celeridade no processo. Também surgiu a questão envolvendo a logística, notadamente, no quesito reserva de hotéis para que sejam reservados hotéis próximos ao endereço onde será realizado o evento.

5.5.1. Pelo Presidente e Vice foi solicitado que se constasse em ata que o conselheiro Lúcio recebeu o ressarcimento apenas no dia anterior a data da realização da presente sessão e a ex conselheira Helena não recebeu o ressarcimento. Bem como externou a preocupação com o valor defasado pago a título de alimentação, salientando que os conselheiros além da dedicação, do tempo, ainda precisam tirar dinheiro do bolso para prestar um serviço de utilidade pública para a operadora. E ainda sim, são obrigados a aguardar meses para o ressarcimento.

5.5.2. Foi proposto que a Claro reveja os valores de alimentação que assegurem as necessidades básicas com aplicação para as próximas reuniões.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 24.06.2022 às 09:00 horas

5.6. Ao final, foi realizada apresentação sobre o tema “0303 Telemarketing” pela Sra. Andrea Guimaraes, em que pode ser constatado que haverá a conversão do número original do parceiro para o 0303 720 1234 que será feita na rede da CLARO.

5.6.1. Por deliberação do Conselho, foi sugerida uma comunicação específica para os PROCONS e atendimento presenciais informando sobre o 0303 da Claro.

5.7. No que tange temas gerais, foi deliberado que:

5.7.1. Consignação em Ata de uma moção de agradecimento pela brilhante participação da Dra. Helena Caroline Libarde do Couto, que muito bem representou o PROCON COMDEC - subordinada ao Município de Francisco Beltrão.

5.7.2. Consignação em ata de que a Claro não procedeu a publicação de nenhuma ata no ano de 2022.

5.7.3. Que para as próximas convocações de suplentes sejam fornecidos 5 (cinco) dias úteis de prazo para manifestação após encaminhamento do e-mail e que tal convocação seja reforçada com um contato telefônico no momento do envio do e-mail primando pela celeridade do procedimento em razão de ser uma situação excepcional.

5.7.3.1. Em virtude da vacância de membro indicado pelo PROCON de Francisco Beltrão que seja realizado contato telefônico e correio eletrônico para que proceda a indicação em até 5 dias úteis ou que proceda a renúncia da vaga sob pena de perda da mesma.

5.7.4. Foi ratificado que para a publicação da Ata, deve ser seguido o fluxo deliberado por este conselho e consignado na Ata de 11/06/2021 no item 5.7.1, a saber:

5.7.1 - Item 1 – A minuta de Ata será elaborada em até 3 dias úteis pelo Secretário que deverá encaminhar por e-mail para todos os membros do conselho. Os membros do conselho terão até 5 dias úteis para as devidas manifestações e, findo o prazo, a Ata será automaticamente aprovada sendo autorizada sua divulgação;

5.8. Fica estabelecida as próximas reuniões do Conselho para os dias dia 23 de setembro de 2022 e 09 de dezembro de 2022.

Como já mencionado acima, por deliberação do conselho, sugere que a próxima reunião (23/09/22) seja realizada na cidade de Curitiba, ficando, desde já, consignada a justificativa conforme item 5.3.1 desta Ata.

6. 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.

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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 24.06.2022 às 09:00 horas

ASSINATURAS:

ALUCIR BIASI
Representante dos Usuários – RS
Vice - Presidente

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INTECS – SC

SILVIO JOSÉ LUPSCHINSKI
Representante do PROCON Medianeira – PR

WILLIAN MAYCON DOS SANTOS
Representante dos Usuários – PR

LÚCIO FERNANDO LINHARES MACHADO
Representante dos Usuários – PR
Presidente

ALEXANDRE ARAÚJO DA SILVA
Representante do INEC – RS

MARCOS AURÉLIO AMARANTE
Representante dos Usuários – SC

MARCO ANTÔNIO KOERICH AZAMBUJA
Representante ADOCON– SC

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA