

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 19 DE AGOSTO DE 2020, ÀS 09:00 HORAS

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** 18 de novembro de 2022, às 09:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado à Rua Henri Dunant, 780 - torre A, 2º andar, São Paulo-SP.
- 2. CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 8ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste 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). Enderson Leiva Zambeli, representando a pessoa jurídica Enderson Leiva Zambeli ME PRIME TELECOM; Alexandre Job Kinock; Claudio Tadeu Hirata; Ângela Alcântara; Friza Stella Nunes da Silva; André Yooiti Muramoto; Luis dos Santos Pereira; e Talita Beluzo Silvério e; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** os(as) Sr(as). Jurandyr Vital Danielli Filho, representando a ABRADECONT; Juliana Moya Rios Ferreira Silva, representando o PROTESTE – Associação de Defesa do Consumidor; Gelianderson Chzostomo Siqueira, representando o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES; Leandro Vinicius da Conceição, representando o PROCON Municipal de Votuporanga; e Eduardo Novais de Souza, representando a pessoa jurídica UNEGRO – União de Negras e Negros pela Igualdade.

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). Enderson Leiva Zambeli, representando a pessoa jurídica Enderson Leiva Zambeli ME PRIME TELECOM; Alexandre Job Kinock; Ângela Alcântara; André Yooiti Muramoto; e Luis dos Santos Pereira e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor os(as) Sr(as). Eduardo Novais de Souza, representando a pessoa jurídica UNEGRO – União de Negras e Negros pela Igualdade; Jurandyr Vital Danielli Filho, representando a ABRADECONT e o Sr. Leandro Vinicius da Conceição, representando o PROCON Municipal de Votuporanga.

3.1 – O conselheiro Gelianderson Chzostomo Siqueira, representando o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES, justificou sua ausência e a Sra. Friza Stella Nunes da Silva; Sra. Juliana Moya Rios Ferreira Silva, representando o PROTESTE – Associação de Defesa do Consumidor; Sr. Claudio Tadeu Hirata; e Sra. Talita Beluzo Silvério, estiveram ausentes e não justificaram.

3.3 – Registra-se a presença virtual do representante da ANATEL, Sr Carlos Alberto Santos Galha.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.11.2022 às 9:00 horas

3.4 – A reunião contou com a participação do Sr. Aloisio Motta Rezende do Regulatório, Sra. Maria Cláudia da Diretoria de Atendimento, Cristiane Vital de Souza Tntori, Gerencia de Qualidade e da Sra. Vanessa Pinheiro da Diretoria de Ouvidoria do grupo Claro.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos iniciais o presidente eleito do Conselho o Sr Enderson Leiva Zambeli, 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 8º Reunião Ordinária:
 1. Aprovação e assinatura de Atas pendentes;
 2. Processo Eleitoral 2023/2025;
 3. Apresentação da área de Atendimento;
 4. Autoavaliação da atuação Claro e Conselheiros no mandato 2020/2022 e expectativas para o novo mandato 2023/2025;
 5. Histórico das propostas trazidas pela Região do Sudeste (Conselheiros);
 6. Assuntos Gerais (Inclusão do tema SART debatido na reunião de 10/06/2022).
 - 5.2. Com a inversão de pauta, a reunião iniciou com a apresentação da área de Atendimento em que foi possível demonstrar a evolução dos números de reclamação.
 - 5.2.1. Foi sugerido rever o fluxo de tratamento do serviço Claro Fone e Claro Fixo pois ocorre questões em que o atendimento encaminha diversos chip's para o cliente sem que a linha funcione.
 - 5.2.2. O Chip (ICCID) não é configurado na Rede havendo a necessidade de reconfiguração do chip.
 - 5.3. Em seguida, foi apresentado aos membros o status do processo eleitoral 2023/2025 e a lista dos futuros membros que irão tomar posse em 2023.
 - 5.4. Para os itens 4 e 5, foram objeto de debate a nova formação do conselho e feita a autoavaliação, bem como os temas debatidos ao longo do mandato 2020/2022.
 - 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.11.2022 às 9:00 horas

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.

ASSINATURAS:

ENDERSON LEIVA ZAMBELI
Representante dos Usuários – SP
PRESIDENTE

ANDRÉ YOOTAKI MOTO
Representante dos Usuários – SP

LUIS DOS SANTOS PEREIRA
Representante dos Usuários – SP

ANGELA ALCÂNTARA
Representante dos Usuários – RJ

LEANDRO VINICIUS DA CONCEIÇÃO
Representante do PROCON Votuporanga – SP

EDUARDO NOVAIS DE SOUZA
Representante dos Usuários – RJ

JURANDYR VITAL DA SILVA FILHO
Representante do APTELCONT-RJ

ALEXANDRE JOB KINOCK
Representante dos Usuários – SP

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA