

WhatsApp: o mais usado para transações e solicitações comerciais

O WhatsApp recebeu o maior aumento relativo à escolha dos consumidores para transações e solicitações comerciais, saindo de 23% (antes da pandemia) para 51% (depois da pandemia), com variação de 28%

Pesquisa realizada recentemente pela ConQuist Consultoria para identificar o que mudou no atendimento prestado ao consumidor com a pandemia revela que 71% deles preferem fazer a compra de um produto ou contratar um serviço pelo website da empresa depois da chegada da Covid-19. Antes, esse percentual era de 53%, representando um crescimento de 18%.

O WhatsApp, por sua vez, recebeu o maior aumento relativo à escolha dos consumidores para transações e solicitações comerciais, saindo de 23% (antes) para 51% (depois), com variação de 28%. Os dados também destacam que, com a imposição de regras de distanciamento social, as lojas físicas sofreram notável redução na preferência dos consumidores para realizar uma compra, com queda de 58% em relação ao período anterior à crise sanitária.

O levantamento envolveu 411 respondentes de todo Brasil, para uma margem de erro de 5% e um nível de confiança de 95%. Segundo Roberto Madruga, CEO da ConQuist e coordenador da pesquisa, os questionários foram respondidos no período de maio e julho de 2021 e consolidados em agosto e setembro. O método de coleta foi por envio de e-mail e redes sociais, com resposta preenchida em formulário eletrônico.



A gestão do relacionamento com clientes está sendo profundamente modificada por diversas metodologias.

“Passado mais de um ano e meio da pandemia, surgiu a possibilidade melhor de compreender as relações de consumo no Brasil”, explicou. Em termos de perfil, 55% dos respondentes eram mulheres e 45%, homens. A faixa etária variou entre até 20 anos (7%) e mais de 50 anos (21%), com recorde de 21 a 30 anos (22%), entre 31 e 40 anos (23%) e, de 41 a 50 anos (27%).

Outro dado importante é que, para a grande maioria dos respondentes (96,8%) o atendimento prestado pelas empresas é muito importante ou extremamente importante, o que demonstra que esse atributo está em alta para os consumidores, mesmo em tempo de pandemia. Chama atenção o diminuto percentual de pessoas que declaram não se importar com isso, 1%.

Para o executivo, isso reflete a necessidade das empresas se reinventarem. “A gestão do relacionamento com clientes está sendo profundamente modificada por diversas metodologias, como a Experiência do Cliente (CX), o mapeamento da jornada do cliente, o marketing digital, entre outras. Aliado a isso está o fato de que, hoje, os consumidores utilizam cada vez menos o telefone para adquirir produtos ou serviços, preferindo se comunicar por apps, redes sociais, chatbots e e-mails”, explicou Madruga.

No tangente à qualidade do atendimento prestado ao consumidor em diversos canais, a pesquisa mostra que os meios que receberam demanda dos clientes após a pandemia são também os melhores avaliados quanto à qualidade do aten-

dimento, como o WhatsApp (58%) e o site das empresas (47%). Já no atendimento por telefone, que sofreu pequena redução na demanda, o consumidor informa que identificou piora por parte das empresas, com 39% avaliando como deficitário frente à Covid-19.

A pesquisa também avaliou a experiência do consumidor com o atendimento prestado pelas empresas, antes e depois da pandemia, a partir de quesitos como: agilidade, humanização, resolutividade, simplificação, empatia, entendimento das necessidades, eficiência e conveniência. A ideia foi identificar se piorou, se está igual ou melhorou. O resultado geral mostrou que os respondentes não notaram diferença na empatia (41%) e no entendimento de suas necessidades (40%).

Já a conveniência e a eficiência foram positivamente avaliadas como fatores que melhoraram após a crise sanitária, com percentuais de 43% e 37%, respectivamente. “O interessante é que as mídias digitais não foram identificadas como resolutivas. Apenas um terço dos clientes (32%) notou como positiva a mudança gerada pela pandemia, enquanto 68% avaliaram como inexistentes ou negativas neste quesito”, observou Madruga. - Fonte e outras informações, acesse: (<https://conquist.com.br/>).

Fabrizio Santos (*)

O desejo recorrente das empresas é sempre diminuir os custos à medida em que aumenta a produção, garantindo assim ainda mais lucros

Como o avanço tecnológico, esse objetivo tem se tornado cada vez mais alcançável, porém é necessário ir além do uso de boas ferramentas. Para reduzir os custos das operações de forma inteligente, é essencial envolver planos, estratégias, objetivos, análises e visões de futuro no atual segmento e em relação ao mercado e às perspectivas dele.

Identificar os pontos de despesa, compreender o passo a passo de operações e as minúcias dos gastos são medidas primárias de um plano eficiente. Começar percebendo onde estão os ônus é o que permite avistar possíveis economias, seja com matéria-prima, redução de espaço ou até mesmo na mão de obra.

Após o início da pandemia, os comportamentos foram alterados, tanto em relação ao padrão de consumo dos clientes, como pela necessidade de adaptação das empresas à tecnologia para o negócio continuar operando e, assim, alcançar o consumidor e seus desejos.

Empresas passaram a buscar e utilizar ferramentas tecnológicas que eram cogitadas para serem implementadas e terem seu pico de uso somente no futuro, o que acelerou a transformação digital e incitou a competitividade do mercado. Porém, ainda há espaço para crescimento do uso de soluções em diversos segmentos que não se atualizaram ao uso de soluções digitais.

É o caso dos embarcadores: quando se trata de otimização e roteirização logística, apenas 50% e 47% das empresas utilizam ferramentas para auxiliar nessas atividades, de acordo com uma pesquisa realizada pela H2R Pesquisas Avançadas em parceria com a Totvs.

Companhias com equipes bem preparadas devem fazer uso de tecnologias específicas para amparar as ações cotidianas, além de se adequarem às mudanças do mercado com atenção às necessidades do cliente e à disposição para instaurar uma

cultura preparada para testar novas estratégias. É possível mexer em um time que está ganhando e garantir um resultado com ainda mais folgas. Por exemplo, em meio a tantas novidades diante das necessidades que surgiram em quase dois anos atípicos, destacou-se o e-commerce, priorizando a satisfação dos clientes desde o momento inicial da compra até o pós-venda.

Neste sentido, para garantir a redução de custos com operações de modo inteligente, deve ser levado em consideração o uso de tecnologias para auxiliar o trabalho da logística, um dos principais setores das distribuidoras que, quando desorganizado, reverbera em falhas nos processos de entrega, além de causar desperdício de produtos, espaço e tempo, o que também afeta o cliente.

OWMS (Warehouse Management System), por exemplo, é responsável por eliminar cerca de 70% dos erros de separação de mercadorias, aumentando a produtividade dentro do estoque e fazendo com que todos os produtos sejam devidamente encontrados dentro do centro de distribuição em um tempo hábil.

Além da organização do armazém, com toda a operação do atacadista distribuidor está interligada, é fundamental que a logística também esteja preparada para facilitar as entregas. Neste caso, o DMS (Delivery Management System) fornece a montagem de melhores rotas, o acompanhamento do motorista e o status da entrega enquanto o TMS (Transportation Management System) oferece o controle de frotas e a manutenção dos caminhões e peças, prevenindo problemas que podem gerar mais gastos no futuro.

Sempre há espaço para reduções de custos, sejam em processos mais críticos ou apenas pequenas mudanças para se adequar às necessidades do mercado. A tecnologia é fundamental para atingir esse objetivo, mas o diferencial está na cultura de inovação da empresa, responsável pelo planejamento e pela execução de uma operação de sucesso.

(*) - É especialista em logística da MáximaTech e da onBlox, empresas do Grupo Máxima, líder em soluções para força de vendas, e-commerce, trade marketing e logística para a cadeia de abastecimento (www.grupomaxima.com.br).

ULTRACARGO LOGÍSTICA S.A.

CNPJ nº 14.688.220/0016-40 - NIRE 35.300.492.897

Ata da Assembleia Geral Extraordinária

Data, Hora e Local: 15 de setembro de 2021, às 14h30, na sede social da Ultracargo Logística S.A. (“Companhia”), localizada na Avenida Brigadeiro Luís Antonio, nº 1.343, 4º andar, na Cidade e Estado de São Paulo. **Presença:** Compareceram à Assembleia: (i) acionista titular de mais de ¼ (três quartos) das ações do capital social; e (ii) Diretores da Companhia. **Publicações:** **Edital de Convocação:** Publicado no “Diário Oficial do Estado de São Paulo” e no jornal “Empresas & Negócios” nos dias 3, 4 e 9 de setembro de 2021. **Mesa:** Dácio de Sampaio Amaral – Presidente, Flavio Machado Jaccociunas – Secretário, **Ordem do Dia e Deliberações:** 1. Preliminarmente, foi autorizada, pelo voto dos acionistas presentes da Companhia, representando a totalidade do capital social votante, a lavratura da presente ata em forma de sumário dos fatos ocorridos nos termos do § 1º do artigo 130 da Lei das Sociedades por Ações. 2. Os acionistas, a alteração da composição da Diretoria, que passará a ter no máximo 5 (cinco) membros. 3. Tendo vista a deliberação do item 2 acima, o artigo 13 do Estatuto Social passa a vigorar com a seguinte nova redação: **“Artigo 13** - A Companhia será administrada por uma Diretoria composta por, no mínimo, 2 (dois) membros e, no máximo, 5 (cinco) membros, todos residentes e domiciliados no país, podendo ser acionistas ou não, eleitos e destituíveis a qualquer tempo, pela Assembleia Geral, sendo necessariamente um Presidente e os demais sem designação específica. **§ 1º** - A investidura no cargo far-se-á mediante assinatura do termo lavrado no livro de Atas de Reuniões de Diretoria. **§ 2º** - O prazo de gestão dos Diretores, que continuarão no exercício dos cargos até eleição e posse de seus substitutos, será de 2 (dois) anos, permitida a reeleição”. 4. Os acionistas aprovam a eleição do Sr. **Anderson Bezerra Viana**, casado, engenheiro civil, portador da cédula de identidade RG nº 94002043368 e inscrito no CPF/ME sob o nº 878.683.263-87, com endereço comercial na Avenida Brigadeiro Luís Antonio, nº 1.343, Bela Vista, na Cidade e Estado de São Paulo, CEP 01317-910, para o cargo de Diretor da Companhia a partir desta data. 4.1. O mandato do Sr. Anderson Bezerra Viana como Diretor da Companhia iniciará nesta data, mediante a assinatura do termo de posse, e vigorará pelo prazo remanescente dos demais membros da Diretoria em exercício, qual seja, **§ 1º** - A realização do exercício social de 2022, qual seja: **Como Presidente:** **Dácio de Sampaio Amaral**, brasileiro, casado, engenheiro civil, portador da Cédula de Identidade RG nº 11.621.893-9-SSP/SP e inscrito no CPF/ME sob o nº 081.286.298-83. **Como Diretores:** **Helano Pereira Gomes**, brasileiro, casado no regime de comunhão parcial de bens, engenheiro de produção, portador do RG nº 735.951 SSP/RN, inscrito no CPF/ME sob o nº 423.159.804-53; **Flavio Machado Jaccociunas**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da Cédula de Identidade RG nº 80.209.808-38 SSP/RS e inscrito no CPF/ME sob o nº 401.087.32053; **Pedro Guedes Rabelo**, brasileiro, casado, administrador, portador da Cédula de Identidade RG nº 64.509.193-5 e inscrito no CPF/ME sob o nº 966.695.865-15; e **Anderson Bezerra Viana**, casado, engenheiro civil, portador da Cédula de Identidade RG nº 94002043368 e inscrito no CPF/ME sob o nº 878.683.263-87. 5. 1. Todos os Diretores possuem o endereço da Avenida Brigadeiro Luís Antonio nº 1.343, Bela Vista, na Cidade e Estado de São Paulo, CEP 0117-910. 6. Aprovar a consolidação do Estatuto Social da Companhia, o qual passa a fazer parte deste instrumento na forma do Anexo I. Nada mais havendo a tratar, foram encerrados os trabalhos e lavrada a presente ata que, lida e aprovada, foi assinada pelos presentes. aa) **Ultracargo Operações Logísticas e Participações Ltda.**, na qualidade de acionista; **Dácio de Sampaio Amaral**, na qualidade de Presidente e Presidente da Mesa; **Flavio Machado Jaccociunas**, na qualidade de Diretor e Secretário da Mesa. Certifico que a presente é cópia fiel da ata lavrada em livro próprio. Flavio Machado Jaccociunas – Secretário. JUCESP: 663.840/21-1 em 17.20.2021. Gisela Sirmena Ceschin – Secretária Geral.

ANEXO I - ULTRACARGO LOGÍSTICA S.A. - ESTATUTO SOCIAL - Capítulo I - Da Denominação, Sede, Foro, Fins e Duração **Artigo 1º** - A Companhia, Ultracargo Logística S.A., é uma sociedade anônima com sede e foro em São Paulo - São Paulo, na Avenida Brigadeiro Luís Antonio, nº 1.343, 4º andar, bairro Bela Vista, CEP 01317-910 - reger-se-á por este Estatuto e pela legislação aplicável. **Artigo 2º** - A sociedade tem por objeto: (a) a realização de atividades de armazenagem geral para o recebimento, guarda, movimentação e expedição de produtos a granel, a execução de serviços de distribuição de produtos a granel, próprios ou de terceiros, bem como a execução dos serviços de acondicionamento e/ou embalagem desses produtos, em qualquer estado físico, e acondicionados sob qualquer forma, de acordo com o disposto na legislação vigente; (b) a execução de atividades de operação portuária, correio aéreo de portos organizados e/ou de bagagens, na qualidade de operador portuário, bem como a execução das mesmas atividades ou similares criadas. **§ 1º** - As ações preferenciais são inconvertíveis em ações ordinárias. **Artigo 4º** - Cada ação ordinária dá direito a um voto nas deliberações das Assembleias Gerais. **Artigo 5º** - No exercício do direito de preferência à subscrição de ações novas e/ou dos demais valores mobiliários emitidos pela sociedade, fica assegurado aos acionistas o prazo de 30 (trinta) dias para efetuar uma subscrição, contando o prazo da data de publicação no Diário Oficial, da Certidão da Junta Comercial referente ao arquivamento da ata respectiva. **§ 1º** - Os acionistas não gozarão do direito de preferência para subscrição de ações novas, quando resultante de utilização de incentivos fiscais, nos termos da respectiva legislação. Também não terão direito de preferência à subscrição de ações novas, os titulares de ações subscritas com recursos oriundos de incentivos fiscais. **§ 2º** - Excetuada a hipótese em que houver emissões de ações ordinárias, ou ainda de outros valores mobiliários convertíveis em ações ordinárias, poderá ser excluído pelo órgão competente para praticar o ato, o direito de preferência em quaisquer emissões de ações, debêntures, ou partes beneficiárias convertíveis em ações e bônus de subscrição, cuja colaboração seja feita mediante venda em bolsa de valores, subscrição pública ou permuta de ações em oferta pública de aquisição de controle, consoante ao que dispuser a Lei. **Artigo 6º** - A subscrição e a integralização das ações obedecerão aos seguintes critérios: (a) a importância mínima de realização inicial das ações que forem subscritas será aquela estabelecida na Lei; (b) a integralização com bens suscetíveis de avaliação em dinheiro dependerá de aprovação da Assembleia Geral. **Artigo 7º** - Os acordos de acionistas sobre restrições à conversão, transferibilidade ou aquisição de ações, e bem assim sobre o exercício de voto, e/ou de preferência, somente terão validade quando forem depositados na sociedade, cabendo aos administradores cumprir e fazer cumprir os acordos assim depositados. **Artigo 8º** - As ações preferenciais não terão direito a voto, mas gozarão dos seguintes privilégios: (a) prioridade na distribuição, em cada exercício, de um dividendo mínimo, não cumulativo, de 6% (seis por cento) sobre seu valor unitário, como definido na alínea “e”, adiante, de acordo com os lucros disponíveis para distribuição aos acionistas. Esse dividendo deverá ser pago, salvo deliberação da Assem-

bleia Geral ou da Diretoria, na hipótese de distribuição de dividendos intermediários (Artigo 16, iv) no prazo de 60 (sessenta) dias da data em que for declarado e, em qualquer caso, dentro do exercício social; (b) as ações ordinárias, somente depois do pagamento dos dividendos às ações preferenciais, terão direito a dividendo; (c) depois do cumprimento do disposto na alínea “a” deste artigo e assegurado às ações ordinárias o dividendo de 6% (seis por cento), calculado sobre seu valor unitário, conforme definido na alínea “e”, adiante, as ações preferenciais que estiverem em igualdade de condições com as ações ordinárias, na distribuição de lucro remanescente; (d) as ações preferenciais participarão, sem restrições e em igualdade de condições com as ações ordinárias, na distribuição de novas ações; e (e) o valor unitário das ações será calculado através da divisão do capital social, pelo total de ações em circulação. **Capítulo III - Assembleias Gerais - Artigo 9º** - A Assembleia reunir-se-á, ordinariamente, dentro dos 4 (quatro) primeiros meses após o término do exercício social e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais exigirem a manifestação dos acionistas. **Artigo 10º** - As Assembleias Gerais, tanto Ordinárias quanto Extraordinárias, salvo as exceções previstas em lei, instalar-se-ão em primeira convocação, com a presença de acionistas que representem, no mínimo, a maioria do capital social com direito a voto. Em segunda convocação, instalar-se-ão com qualquer número de presentes. **Artigo 11º** - A Assembleia Geral será dirigida por uma mesa composta por um Presidente e um Secretário, escolhidos pelos acionistas presentes. **Artigo 12º** - Além das matérias previstas em lei, caberá à Assembleia Geral: (i) eleger e destituir os diretores da Companhia, definindo as suas atribuições, designando seus respectivos cargos e fixando a remuneração global a qual farão jus; (ii) tomar as contas dos diretores, deliberar sobre as demonstrações financeiras por eles apresentadas e sobre a destinação do resultado do exercício; (iii) deliberar sobre aumento do capital social e emissão de ações, estabelecendo, inclusive, as suas condições; (iv) deliberar sobre o resgate, amortização, desdobramento, agrupamento de ações ou quaisquer valores mobiliários de emissão da Companhia; (v) deliberar sobre a redução do capital social; (vi) deliberar sobre qualquer reforma do estatuto social da Companhia; (vii) deliberar sobre qualquer reforma do termo de incorporação de ações em troca de ações da Companhia, bem como a transferência de ativos que resulte na descontinuidade das atividades da Companhia; (viii) deliberar sobre pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, ou requerimento de falência da Companhia; e (ix) deliberar sobre a dissolução ou liquidação da Companhia, bem como eleger o liquidante; e (x) deliberar sobre qualquer matéria que lhe seja submetida pela Diretoria. **Capítulo IV - Administração - Artigo 13º** - A Companhia será administrada por uma Diretoria composta por, no mínimo, 2 (dois) membros e, no máximo, 5 (cinco) membros, todos residentes e domiciliados no país, podendo ser acionistas ou não, eleitos e destituíveis a qualquer tempo, pela Assembleia Geral, sendo necessariamente um Presidente e os demais sem designação específica. **§ 1º** - A investidura no cargo far-se-á mediante assinatura do termo lavrado no livro de Atas de Reuniões de Diretoria. **§ 2º** - O prazo de gestão dos diretores, que continuarão no exercício dos cargos até eleição e posse de seus substitutos, será de 2 (dois) anos, permitida a reeleição. **Artigo 14º** - A Diretoria reunir-se-á sempre que os interesses da Companhia o exigirem e suas decisões serão tomadas por maioria simples de votos, observado o quórum de instalação de metade dos membros eleitos, podendo o diretor temporariamente impedido ou ausente fazer-se representar, mediante indicação escrita, por outro diretor, quer para a votação, quer para complementar o “quórum” de presença estabelecido nesse artigo. **§ 1º** - Das deliberações tomadas pela Diretoria, lavrar-se-á a ata em livro próprio, que será arquivada no registro do comércio e publicada, quando tiver deliberação destinada a produzir efeitos perante terceiros. **§ 2º** - Caberá ao Presidente, após o voto, o voto de desempate. **Artigo 15º** - Observado o disposto no artigo seguinte, a Diretoria terá as seguintes atribuições que a lei lhe outorga para realizar os objetivos sociais e assegurar o funcionamento regular da Companhia, sendo está representada: (a) por 2 (dois) diretores em conjunto; (b) por 1 (um) diretor em conjunto com 1 (um) procurador; (c) por 2 (dois) procuradores com poderes especiais. **Parágrafo Único** - Para os atos que impliquem em alienação ou oneração de bens imóveis e renúncia dos direitos, será necessária a assinatura de dois diretores, um dos quais será, obrigatoriamente, o Presidente. **Artigo 16º** - Caberá, também, à Diretoria, além das matérias legais: (i) convocar, por qualquer de seus membros, as Assembleias Gerais da Companhia, quando julgar conveniente, ou no caso do artigo 132 da Lei das S.A.; (ii) definir o esquema organizacional da Companhia, adotando uma estrutura hierárquica, profissional, mediante assinatura do termo lavrado no livro de Atas de Reuniões de Diretoria; (iii) decidir sobre a abertura e encerramento de filiais, agências, sucursais, departamentos e escritórios, inclusive fora do território nacional; (iv) a qualquer tempo, determinar a elaboração de balanços referentes a qualquer período de tempo e aprovar a distribuição de dividendos, intermediários ou intercarreres, à conta do lucro apurado nos referidos balanços ou de lucros acumulados ou reservas de lucros, ad referendum da assembleia geral; (v) propor à Assembleia Geral a dissolução ou liquidação da Companhia, ou ainda, reforma do Estatuto Social, cisão, cisão ou incorporação sob qualquer modalidade; (vi) cumprir e fazer cumprir este Estatuto Social e as deliberações da Assembleia Geral; (vii) representar a Companhia, ativa e passivamente, em conformidade com as atribuições e poderes estabelecidos neste Estatuto Social e pela Assembleia Geral; (viii) assinar, em nome da Companhia, todos os atos de natureza jurídica que a mesma tiver que praticar, com a presença de todos os acionistas. **Artigo 17º** - Compete aos acionistas exercer as seguintes atribuições: (i) presidir as reuniões da Diretoria; (ii) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (iii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iv) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da cláusula ad iudicia cuja validade poderá ser por prazo indeterminado. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 21º** - O Conselho Fiscal será composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, em votação secreta, com mandato de dois anos. **Artigo 22º** - O Conselho Fiscal exercerá as seguintes atribuições: (i) representar a Companhia em Juízo, ativa ou passivamente; (ii) supervisionar e coordenar atividades e deveres dos demais diretores; (iii) gerir e administrar todos os negócios e atividades da Companhia, cumprir as determinações do Estatuto Social, as decisões da Assembleia Geral de Acionistas e da Diretoria; e (v) propor a remuneração global dos diretores da Companhia, a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas. **Artigo 18º** - Os diretores substituir-se-ão reciprocamente, observado o seguinte: (i) em caso de ausência e impedimento ocasional, por período de até 60 (sessenta) dias, do Presidente, caberá aos diretores, eleger seu substituto entre os membros da Diretoria, devendo o diretor substituído exercer temporariamente as funções do Presidente até o retorno deste; e (ii) em caso de ausência legal, permitida por qualquer diretor, seu cargo permanecerá vago até a próxima Assembleia Geral. **Artigo 19º** - Compete aos diretores cooperar com o Presidente no desempenho de suas atribuições. Para esse fim, poderão ser designados, em conjunto ou separadamente, para supervisionar atividades específicas de interesse da Companhia. **Artigo 20º** - A Companhia poderá, mediante assinatura conjunta de 2 (dois) de seus diretores, constituir mandatários, especificando na procuração a finalidade do mandato, os poderes conferidos e o prazo de validade, que não excederá um ano, salvo quando a procuração for outorgada com poderes da