

**GRUPO CLARO S.A E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.****ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 05 DE JUNHO DE 2025, ÀS 09:00 HORAS**

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 09 de maio de 2024, às 09:00 horas, na sede da Claro situada na Rua Henri Dunant, 780.
- 2. CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para reunião do Grupo Claro os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 01 de agosto de 2022 a 12 de agosto de 2022, previsto no Edital de convocação veiculado no site do Grupo Claro no dia 18 de abril de 2022, a saber: 1) **Como representantes da categoria Entidades sem fins lucrativos Art. 6º, I Resolução nº 734/2020** os(as) Sr(as). Beatriz Vasconcellos Marques, representante Titular da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS; Alyssandria Laudier Sousa, representante Titular da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III; Mariza Souza Sato, representante Titular da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas; Sabrina Pereira de Assis, representante Titular da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor; e Gustavo Teles Azar, representante Titular do Instituto Nimbus de Tecnologia Social 2) **Como representantes da Categoria Entidades SNDC Art. 6º, II Resolução nº 734/2020** os(as) Sr(as). Antônio Marcos Marques, representante Titular do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS; Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, representante Titular da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba PROCON/PB; Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; Anderson Muramoto, representante Titular do PROCON JABORANDI; e Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor 3) **Como representantes da Categoria Usuários Art. 6º, III Resolução nº 734/2020** os(as) Sr(as). Luiz Rodrigo Diniz Soares; Jose Cícero Vieira de Oliveira; Fernanda Camilo Horta; Angela Maria Araújo de Alcantara; e Lizandro Luize; 4) **Como membro indicado na vaga do Ministério Público Federal - MPF Art. 6º, IV Resolução nº 734/2020**, Sr. Henrique da Rosa Ziesemer, representando o MPROCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, indicado pelo CDUST conforme Art. 6º, § 8º Resolução nº 734/2020 como membro Titular a vaga do DPF 4) **Como membro indicado na vaga da Defensoria Pública União - DPU Art. 6º, V Resolução nº 734/2020** Sra. Katiane Suellen Melo Araujo, representante do Procon/MA, indicado pelo CDUST conforme Art. 6º, § 8º Resolução nº 734/2020 como membro Titular a vaga do MPU 5) **Como membro indicado na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON Art. 6º, VI Resolução nº 734/2020** Sr. Gustavo Gomes Rocha.

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:**

#### **Participaram da reunião no formato presencial os membros do conselho de usuários:**

Antônio Marcos Marques, representante Titular do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS; Giovana Cristina Martins de Oliveira, representante Suplente da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba PROCON/PB; Anderson Muramoto, representante Titular do PROCON JABORANDI; Katiane Suellen Melo Araujo, representante do Procon/MA; Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor; Lizandro Luiz; Luiz Rodrigo Diniz Soares; Jose Cícero Vieira de Oliveira.

#### **Participaram da reunião no formato virtual os membros do conselho de usuários:**

Beatriz Vasconcellos Marques, representante Titular da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS; Patricia Scaciotto Medeiros, representante Suplente da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, Gustavo Gomes Rocha representante da SENACON e Gustavo Teles Azar, representante Titular do Instituto Nimbus de Tecnologia Social.

Além disso, participou, substituindo o conselheiro Henrique da Rosa Ziesemer, a Dra. Thelma Leal, representando o MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor

#### **Esteve ausente o membro do conselho:**

Fernanda Camilo Horta, Angela Maria Araújo de Alcantara, Alyssandria Laudier Sousa, representante Titular da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III; Mariza Souza Sato, representante Titular da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas, Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM.

3.1 – A reunião contou com a participação presencial do Nestor Neto Torres Barreto, Daniel Oliveira da Silva, Alessandra Gasques da Rocha e Cecília Domingos dos Santos da área de Atendimento, Sandra Oliveira dos Santos da Ouvidoria, Marcos Antonio Pereira de Souza da área de operações, Carolina Udulutsch Soares Gerente Jurídico Criminal e Antipirataria e Oscar Simões da Associação Brasileira de TV por Assinatura (ABTA).

Também contou com a participação virtual de Juliana Bandini Tavares de Campos, Eber Anacleto da Silva, Natalia Aguilar Almeida da área de qualidade e processos, Andreza Cristina Cordeiro dos Santos Muniz, Patricia Madaleno Sanches e Leticia Lima de Carvalho Couto do Instituto Claro, todos do grupo Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 05.06.2025 às 09:00 horas

3.2 – Representando a Anatel, participaram virtualmente Sr. Murilo Antunes Gomes.

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Vice Presidente do Conselho Sr. Luiz Rodrigo Diniz Soares, assessorada pelo Secretário do Conselho de Usuários Sr. Renato Pimenta Figueiredo.
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 10ª Reunião Ordinária:

Pauta da Reunião dia 05/06/2025

• **Exclusão digital de populações vulneráveis por falta de pacotes acessíveis – 9 às 10 horas**

Existe milhares de brasileiros que ainda não tem acesso a internet por falta de plano de celular barato a Claro poderia ser cobrada para que fizesse parceria com governos locais e federal para fornecer, se já não existe isso. (ex: parcerias com programas sociais ou dados patrocinados para educação e saúde) e/ou um fornecimento de internet mínimo para pessoas cadastradas em programas sociais(CadUnico)

• **Acessibilidade Digital - 9 às 10 horas**

Pessoas estão com dificuldade de resolver problemas com bots e URA  
Acessibilidade em apps e sites  
Propostas para humanizar e tornar o atendimento mais inclusivo

• **Qualidade no Atendimento - 10 às 11 horas.**

• **Pirataria de sinal e os impactos para os usuários e operadoras – 11 às 12 horas**

Aumento da pirataria de sinal de TV e internet  
Riscos ao consumidor (ex: vírus, golpes, coleta ilegal de dados)  
Quais as proposta da Claro para melhorar esse cenário?

• **Ações do Instituto Claro na Educação Digital de Adolescentes e Segurança Online - 14 às 15 horas**

Proposta:  
Solicitar à Claro uma apresentação mais detalhada sobre:  
O funcionamento do Instituto Claro;  
Ações já realizadas voltadas à educação digital de adolescentes;

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 05.06.2025 às 09:00 horas

Possibilidades de parcerias com escolas públicas e privadas;  
Planos para ampliação de iniciativas focadas em cibersegurança e uso consciente da tecnologia por adolescentes, alinhadas às normas legais vigentes.

• **Processo Eleitoral para o mandato de 2026/2028 – 15 às 16 horas**

- 5.2. No item Exclusão digital de populações vulneráveis por falta de pacotes acessíveis – 9 às 10 horas, o conselho propôs que a Claro desenvolvesse um produto específico para população vulnerável com valores acessíveis.
- 5.3. Em seguida a Sra. Alessandra Gasques da Rocha e Sra. Cecilia Domingos dos Santos apresentou dados referente a Qualidade no Atendimento.
- 5.4. Após a apresentação da Qualidade, a Dra. Carolina Udulutsch Soares e Sr. Oscar apresentaram e esclareceram o tema acerca da Pirataria de sinal e os impactos para os usuários e operadoras.
- 5.5. Após o almoço, a Sra. Andreza Cristina Cordeiro dos Santos Muniz, Sra. Patricia Madaleno Sanches e Sra. Leticia Lima de Carvalho Couto, apresentaram as Ações do Instituto Claro na Educação Digital de Adolescentes e Segurança Online.
- 5.6. Houve deliberação de proposta para desenvolver produto específico para população vulnerável com valores acessíveis.
- 5.7. Restou deliberado que seja notificado os membros do Conselho abaixo relacionados, tendo em vista a quantidade de faltas justificadas ou não, bem como revisão do Regimento Interno e/ou elaboração de documento de sugestões de melhoria para os membros do próximo mandato.
- Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor;  
PROTESTE;  
Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas;  
Fernanda Camilo Horta;  
Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro II;  
PROCON/AM.
- 5.8. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 12/08/2025 e 22/10/2025.

Nada mais havendo a tratar, a Senhora 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 05.06.2025 às 09:00 horas

**ASSINATURAS:**

**ANDERSON MURAMOTO**  
Representante do PROCON JABORANDI – SP

**NEUDA MARIA DE LIMA**  
Representante da ADCEA – AM

**GUSTAVO TELES AZAR**  
Representante do INTECS – SC

**SABRINA PEREIRA FERREIRAS**  
Representante do PROTESTE – SP

**GIOVANA CRISTINA MARTINS DE OLIVEIRA**  
Representante do PROCON - PB

**ANGELA MARIA ARAÚJO DE ALCANTARA**  
Representante dos Usuários – RJ  
**PRESIDENTE**

**LUIZ RODRIGO DINIZ SOARES**  
Representante dos Usuários – GO  
**Vice-Presidente**

**GUSTAVO GOMES ROCHA**  
Representante do SNDC– DF

**KAREN BEATRIZ TAVEIRA BARROS FORTES**  
Representante do PROCON – MA

**CLÁUDIO PIRES FERREIRA**  
Representante do FNECDC – RS

**GUSTAVO GOMES ROCHA**  
Representante do SNDC– DF

**JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA**  
Representante dos Usuários – AL

**ALYSSANDRIA LAUDIER SOUSA**  
Representante Conjunto Luiz Pedro III – AL

**BEATRIZ VASCONCELLOS MARQUES**  
Representante do APROCONMS – MS

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
Secretário

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**