

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 10 DE ABRIL E 2025, ÀS 09:00 HORAS**

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 10 de abril de 2025, às 09:00 horas, na da Claro situada na Dia 10 será na Claro - SCS Quadra 05 – Bloco E Asa Sul, Brasília – DF, salvo engano no 3º andar.
- 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 Cíveis 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 MPCON - 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:

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; Neuda Maria de Lima, representante Suplente da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas; e Gustavo Teles Azar, representante Titular do Instituto Nimbus de Tecnologia Social 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; Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor; Luiz Rodrigo Diniz Soares; Jose Cícero Vieira de Oliveira; Angela Maria Araújo de Alcantara; Karen Beatriz Taveira Barros Duarte, representante do Procon/MA;

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

Sabrina Pereira de Assis, representante Titular da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor; e Gustavo Gomes Rocha representante da SENACON

Esteve ausente o membro do conselho:

Lizandro Luize; Henrique da Rosa Ziesemer, representando o MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor que justificaram suas ausências e Fernanda Camilo Horta que justificou sua ausência; e 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, da área de Atendimento, Camila Bernanrdes de Souza Salaar, da Ouvidoria, Patricia Nunes Pereira Martins e Daphne de Carvalho Pereira Nunes, do Regulatório, todos do grupo Claro.

3.2 – Representando a Anatel, participaram virtualmente Sr. Relton Murilo Celestino e Sr. Paulo Roberto Tobias.

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais a Presidente do Conselho Sra. Angela Maria Araújo de Alcantara, 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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 10.04.2025 às 09:00 horas

Pauta da 9ª Reunião Ordinária:

- 9 horas às 10 horas – Recepção dos Membros do Conselho.
- 10 horas às 11 horas – ANATEL irá esclarecer as medidas que vêm sendo adotadas contra chamadas indesejadas de telemarketing e Implantação do sistema contra chamadas indesejadas/falsas: status e desafios.
- 11 horas às 12 horas - Avaliação da qualidade do atendimento nas lojas físicas e no call center nos últimos dois anos (dentro desta legislatura do conselho 2023-2025):
- 12 horas às 14:00 horas - Almoço
- 14 horas às 15:00 horas - Motivação do adiamento do novo RGC pela Claro e posicionamento sobre o Ofício 03/2024, que trata do requerimento de anulação de artigos.
- 15 horas às 17:00 horas:
 - Qualidade do sinal nas regiões do Brasil: houve melhorias?
 - Recados administrativos.
 - Assuntos Gerais

5.2. Às 10 horas o servidor da Anatel Sr. Relton Murilo Celestino apresentou as medidas que vêm sendo adotadas contra chamadas indesejadas de telemarketing e Implantação do sistema contra chamadas indesejadas/falsas: status e desafios.

5.3. Em seguida a Sra. Camila, da Ouvidoria da Claro apresentou avaliação dos canais críticos como resultado da melhoria na qualidade do atendimento nas lojas físicas e no call center nos últimos dois anos (dentro desta legislatura do conselho 2023-2025).

5.4. Após o almoço, a Sra Daphne esclareceu a motivação do adiamento do novo RGC pela Claro e posicionamento sobre o Ofício 03/2024, que trata do requerimento de anulação de artigos.

5.5. Não houve deliberação de proposta.

5.6. Restou deliberado o tema acerca de Pirataria para a próxima reunião:

5.7. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 05/06/2025; 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 10.04.2025 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 FERREIRA
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