

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 12 DE AGOSTO DE 2025, ÀS 09:00 HORAS**

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 12 de agosto de 2025, 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 Civis 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. PRESENÇAS:

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

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; Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz, representante do Procon/MA; Otavio Paciencia Torres, representante Suplente da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III; Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor; Jose Cícero Vieira de Oliveira e Angela Maria Araújo de Alcantara.

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

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. Henrique da Rosa Ziesemer, representando o MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor

Esteve ausêntes sem justificativa os membros do Conselho:

Fernanda Camilo Horta, Lizandro Luiz, Mariza Souza Sato, representante Titular da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas,

Esteve ausêntes com justificativa os membros do Conselho:

Antônio Marcos Marques, representante Titular do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS, Luiz Rodrigo Diniz Soares, Rozemar Mattos Souza, representante Titular da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS

3.1 – A reunião contou com a participação presencial do Nestor Neto Torres Barreto, Kelly Cristina Aparecida Gonçalves Sena, Meire Andressa de Almeida dos Santos, Sybele Machado Batista, Bruna Antunes Magro de Campos, Isamar Borges Pereira, Richard Lucas Pachione Ferraz, Iris Rodrigues da Cruz Toldo, Camila Bernardes de Souza Salaar, Vanessa Alves Bessa Pinheiro.

Também contou com a participação virtual de Aloisio Motta Rezendo, Juliana Bandini Tavares de Campos, Matheus Da Silva Santos, Marcos Antonio Pereira de Souza, Eber Anacleto da Silva, Viviane Castro de Souza.

3.2 – Representando a Anatel, participaram virtualmente 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 12.08.2025 às 09:00 horas

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais a Presidente do Conselho Sr. 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.

Pauta da Reunião dia 12/08/2025

- 1 – Capacitações em Experiência do Cliente para Colaboradores Claro – 1h – Bruna Antunes Magro de Campos
 - 2 – Modelo de Capacitação/Treinamento para o Call Center – 1h – Sybele Machado Batista/Meire Andressa de Almeida dos Santos
 - 3 – Processo eleitoral Conselho de Usuários
 - 4 - Inclusão digital corporativa
 - 5 - Como a claro está aprimorando a qualidade no chamado - “Primeiro atendimento” ao cliente?
 - 6 - Acompanhamento de protocolo: Verificar o andamento e as resoluções abertas pelos usuários na central de atendimento.
- 5.2. A reunião iniciou com a explanação do processo eleitoral que contou com 140 inscrições e foi abordado os próximos passos para a disponibilização da lista dos candidatos e o período de votação.
 - 5.3. Em seguida a Sra. Sybele Machado Batista e Sra. Meire Andressa de Almeida dos Santos apresentou Modelo de Capacitação/Treinamento para o Call Center. A apresentação abordou o tema 5 - Como a claro está aprimorando a qualidade no chamado - “Primeiro atendimento” ao cliente.
 - 5.4. Após a apresentação, logo após o retorno do almoço, foi apresentado pela Sra. Bruna Antunes Magro de Campos a forma de Capacitações em Experiência do Cliente para Colaboradores Claro.
 - 5.5. Em seguida, foi abordado o tema acerca do Acompanhamento de protocolo: Verificar o andamento e as resoluções abertas pelos usuários na central de atendimento que foi esclarecido pelos colaboradores presentes à reunião.
 - 5.6. Não houve deliberação de proposta.
 - 5.7. Restou deliberado para a próxima reunião os seguintes temas:

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 12.08.2025 às 09:00 horas

Próxima Reunião

1. Falar sobre contrato de permanência
2. Evolução da unificação do APP Minha Claro.
3. Inclusão digital corporativa (tema que não foi debatido e que constava na pauta)
4. Recomendação para regras Regimento Interno – Ausência/Presença (Orientação para o próximo Grupo de Conselheiros)

5.8. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 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 12.08.2025 às 09:00 horas

ASSINATURAS:

ANDERSON MURAMOTO
Representante do PROCON JABORANDI – SP

NEUDA MARIA DE LIMA
Representante da ADCFA – AM

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INTECS – SC

PATRICIA SCACIOTTI DE FREDEIROS
Representante do PROTESTE – SP

GIOVANA CRISTINA MARTINS DE OLIVEIRA
Representante do PROCON - PB

ANGELA MARIA ARAÚJO DE ALCANTARA
Representante dos Usuários – RJ
PRESIDENTE

HENRIQUE DA ROSA ZIESEMER
Representante do MPCON – SC

GUSTAVO GOMES ROCHA
Representante do SNDC – DF

RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA SILVA
Representante do PROCON – M

CLÁUDIO PIRES FERREIRA
Representante do FNECDC – RS

JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AL

OTAVIO PACIENCIA TORRES
Representante Conjunto Luiz Pedro III – AL

MARIA DO PEREIRO COCORRO DE SOUZA UCHÔA
Representante do PROCON – AM

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA