

**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 22 DE OUTUBRO DE 2025, ÀS 09:00 HORAS**

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 22 de outubro 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 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:**

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; Beatriz Vasconcellos Marques, representante Titular da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS; Neuda Maria de Lima, representante Suplente da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas; Gustavo Teles Azar, representante Titular do Instituto Nimbus de Tecnologia Social; Jose Cícero Vieira de Oliveira e Luiz Rodrigo Diniz Soares.

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

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; Lucimara Pereira Santo, representante Suplente do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS e Henrique da Rosa Ziesemer, representando o MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor.

#### **Esteve ausêntes com justificativa os membros do Conselho:**

Gustavo Gomes Rocha representante da SENACON e Angela Maria Araújo de Alcantara

#### **Esteve ausêntes sem justificativa os membros do Conselho:**

Patricia Scaciotto Medeiros, representante Suplente da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Fernanda Camilo Horta e Lizandro Luiz.

3.1 – A reunião contou com a participação presencial dos colaboradores Nestor Neto Torres Barreto, Kelly Cristina Aparecida Gonçalves Sena, Richard Lucas Pachione Ferraz, Cláudia Sousa Oliveira, Iris Rodrigues da Cruz Toldo, Camila Bernardes de Souza Salaar, Vanessa Alves Bessa Pinheiro e Vanessa Correia.

Também contou com a participação virtual de Juliana Bandini Tavares de Campos e Fabio Luiz de Maria.

3.2 – Representando a Anatel, participou virtualmente Sr. Rui Barbosa de Souza.

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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 22.10.2025 às 09:00 horas

**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 22/10/2025

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. Status do Processo eleitoral mandato 2026/2028;
6. Código de Práticas;
7. Breve apresentação de cada Membro do Conselho sobre a situação local em relação à operadora Claro.

**5.2.** A reunião iniciou com a leitura do texto de despedida da Presidente Sra. Angela Maria Araújo de Alcantara por parte do conselheiro Luiz Rodrigo que presidiu a reunião.

**5.3.** Em seguida o secretário comentou sobre as regras do RGC acerca do contrato de permanência.

**5.4.** Nestor falou sobre o status atual do projeto de unificação dos aplicativos.

**5.5.** Após a inversão da pauta o conselho recomendou que no próximo mandato, tanto o secretário quanto o colegiado siga os ditames em relação as faltas nas reuniões e que em cada uma delas seja aprovado pelo conselho e para os que não justificaram ou tiveram sua justificativa negada que possam apresentar defesa, garantindo assim a ampla defesa do conselheiro.

**5.6.** O colaborador Fabio Luiz de Maria, para o tema inclusão digital, apresentou o que a Claro tem feito para a acessibilidade. O conselheiro Luiz Rodrigo sugeriu que os colaboradores operacionais pudessem orientar os clientes com dificuldade no uso das ferramentas digitais.

**5.7.** No tocante ao Código de Práticas, em cumprimento ao Art. 12 do RGC, foi encaminhado por e-mail, no dia 01/10/2025, o código para a consulta dos membros do conselho. Não houve proposta de inclusão ou alteração.

**5.8.** Finalizando os temas de pauta os conselheiros apresentaram a situação local em relação à operadora Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 22.10.2025 às 09:00 horas

#### 5.9. Propostas.

- Capacitação dos colaboradores operacionais que tenham contato direto com o cliente para que possam orientá-los quanto as dificuldades tecnológicas promovendo a inclusão digital.
- Capacitação dos colaboradores em geral para entendimento dos diferentes perfis de pessoas com deficiência no intuito de promover maior redução de barreiras atitudinais.
- Sugestão de tema para o próximo Fórum deste mandato, falar sobre o Código de Práticas.

Nada mais havendo a tratar, o Presidente da reunião 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 22.10.2025 às 09:00 horas

**ASSINATURAS:**

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

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

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

**LUIZ RODRIGO DINIZ SOARES**  
Representante dos Usuários – DF

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

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

**RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ**  
Representante do PROCON – MA

**LUCIMARA PEREIRA SANTO**  
Representante do PROCON DOURADOS– MS

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

**OTAVIO PACIENCIA TORRES**  
Representante Conjunto Luiz Pedro III – AL

**MARIA DO PERPETUO SACCARO DE SOUZA UCHÔA**  
Representante do PROCON – AM

**HENRIQUE DA ROSA ZIESEMER**  
Representante do MPCON – SC

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

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
Secretário

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**