

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 01 DE JUNHO DE 2023, ÀS 09:00 HORAS**

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 01 e junho de 2023, às 09:00 horas, na sede da Claro situada na Rua Henri Dunant, 780.
- 2. CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para reunião de constituição e posse do Conselho de Usuários 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). Rozemar Mattos Souza, representante Titular da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS; Tony Cloves Pereira, 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; Tamiris Cristina de Farias, 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). Lucimara Pereira Santos, representante Suplente da 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; Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; Anderson Muramoto, representante Suplente 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**, Sra. Nathalia Maciel Câmara, representante do Procon/MA, indicado pelo CDUST conforme Art. 6º, § 8º Resolução nº 734/2020 como membro Titular a vaga do MPF 4) **Como membro indicado na vaga da Defensoria Pública União - DPU Art. 6º, V 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 DPU 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: Estiveram presentes os membros eleitos que representam os usuários; Tony Cloves Pereira, representante Titular da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III, que tomou posse nesta data; Tamiris Cristina de Farias, representante Titular da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, que tomou posse nesta data; Gustavo Teles Azar, representante Titular do Instituto Nimbus de Tecnologia Social; Lucimara Pereira Santos, representante Suplente da 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; Nathalia Maciel Camara, representante do Procon/MA; Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; e Anderson Muramoto, representante Titular do PROCON JABORANDI; Como representantes dos usuários, Luiz Rodrigo Diniz Soares; Jose Cícero Vieira de Oliveira; Fernanda Camilo Horta; e Lizandro Luize;

3.1 – As Sras Angela Maria Araújo de Alcantara, representante dos Usuários e Mariza Souza Sato, representante Titular da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas, participaram virtualmente.

3.2 – Os Conselheiros Sr. Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, Rozemar Mattos Souza, representante Titular da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS, Henrique da Rosa Ziesemer, representando o MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor; Gustavo Gomes Rocha, indicado na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, não estiveram presentes, contudo justificaram suas ausências.

3.3 – A reunião contou com a participação de representantes da Ouvidora (Iris, Leandro, Cláudia e Vanessa), da área de Atendimento (Nestor e Maria Cláudia), todos do grupo Claro.

4. MESA: Presidiu os trabalhos iniciais o Presidente do Conselho Sr. Luiz Rodrigo Diniz Soares, assessorado 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 2º Reunião Ordinária:

09h às 09h:30 - Abertura e Cumprimentos dos Membros

09h:30 às 12h - Debate geral sobre os canais de reclamações que a Claro faz parte e continuidade sobre o assunto já abordado nos grupos de discussões

12h - Almoço

14h às 16h - Reservado à Claro para o tema “Atendimento” com Nestor e apresentação de

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 01.06.2023 às 09:00 horas

Relatórios

16h às 16h:30 - O conselho delibera sobre sugestões em relação ao que foi debatido no dia para a diretoria da Claro

16h:30 às 17h - Considerações Finais e Agendamento da próxima Reunião

- 5.2.** Procedida à posse dos novos Conselheiros Tony Cloves Pereira e Tamiris Cristina de Farias, presencialmente e Mariza Souza Sato de forma virtual, a composição do Conselho de Usuários do Grupo Claro, passa a ter a seguinte composição:

Categoria Entidades sem fins lucrativos Art. 6º, I Resolução nº 734/2020	Categoria Entidades SNDC Art. 6º, II Resolução nº 734/2020
Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS Titular: Rozemar Mattos Souza Suplente: Renata Gimenez Matassa	Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS Titular: Antonio Marcos Marques Suplente: Lucimara Pereira Santos
Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III Titular: Tony Cloves Pereira Suplente: Maria José dos Santos	Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba PROCON/PB Titular: Késisa Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti Suplente: Giovana Cristina Martins de Oliveira
Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas Titular: Mariza Souza Sato Suplente: Adilamar de Souza	Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM Titular: Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa Suplente: Yasmim Queiroz Freitas
PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor Titular: Tamiris Cristina de Farias Suplente: Sabrina Pereira de Assis	PROCON JABORANDI Titular: Anderson Muramoto Suplente: André Yooiti Muramoto
Instituto Nimbus de Tecnologia Social Titular: Gustavo Teles Azar Suplente: Mateus Mossmann Trindade	
Categoria Usuários Art. 6º, III Resolução nº 734/2020	Vaga Defensoria Pública União - DPU Art. 6º, V Resolução nº 734/2020
Luiz Rodrigo Diniz Soares	Indicação CDUST conforme Art. 6º, § 8º Resolução nº 734/2020 Titular: Procon/MA - Representante: Nathalia Maciel Câmara
Jose Cícero vieira de oliveira	
Fernanda Camilo Horta	
Angela Maria Araújo de Alcantara	

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 01.06.2023 às 09:00 horas

Lizandro Luiz	
Vaga Defensoria Pública União - DPU Art. 6º, V Resolução nº 734/2020	Vaga Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON Art. 6º, VI Resolução nº 734/2020
Indicação CDUST conforme Art. 6º, § 8º Resolução nº 734/2020 Titular: MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor Representante: Henrique da Rosa Zieseimer - Promotor de Justiça integrante do Ministério Público de Santa Catarina	Indicação SENACON Titular: Gustavo Gomes Rocha

- 5.3.** Após alguns recados passados pelo Secretário acerca da Reunião do CDUST e IX Fórum dos Conselhos de Usuários, o Presidente iniciou sua fala com o tema relacionado ao site “Reclame Aqui”, questionando o motivo pelo qual a Claro não atende as reclamações registradas no site mencionado.
- 5.3.1.** O Gerente de Atendimento da Claro explanou sobre o tema informando que a empresa não considera o site como oficial e que na última avaliação feita, em outubro de 2022, tomou a decisão por não participar do site e reforçar, ainda mais, os canais oficiais da Empresa, como por exemplo o canal da Ouvidoria com percentual acima de 90% de resolutividade.
- 5.3.2.** O Conselho deliberou por encaminhar uma carta ao Diretor de Atendimento da Claro para que reavalie a possibilidade de atender as reclamações no site do “Reclame Aqui”;
- 5.4.** O presidente pontuou sobre a publicidade do Conselho de Usuários da Claro. O conselho deliberou para que a Claro dê publicidade nas redes sociais das reuniões realizadas.
- 5.5.** Após o intervalo do almoço, foi apresentado o relatório de atendimento pela Maria Claudia e Nestor, na oportunidade, além de esclarecer a forma pela qual os membros do conselho podem manusear o relatório, foi esclarecido pelo Nestor o tratamento dado pela Claro aos resultados obtidos.
- 5.6.** Durante a apresentação foi exposto pelo conselheiro Sr. Gustavo Teles questões envolvendo vendas terceirizada cujo a Claro deveria controlar e fiscalizar pois há no mercado ações de venda consideradas inapropriadas.
- 5.7.** Sugestões deliberadas no dia:

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 01.06.2023 às 09:00 horas

5.7.1. Desenvolvimento de Carta direcionada ao Diretor de Atendimento da Claro para reavaliar o atendimento das reclamações registradas no site do “Reclame Aqui”;

5.7.2. Dar maior visibilidade ao Conselho de Usuários nas redes sociais das reuniões realizadas.

5.8. Para próxima reunião foi deliberado, em princípio os temas:

- Apresentação da Ouvidoria acerca do atendimento;
- Apresentação da área comercial para entender como os terceirizados são fiscalizados pela Claro;
- Alteração do Regimento Interno;

5.9. Autorizar que a lavratura da ata que se refere à assembleia geral de usuários seja publicada no site do Grupo com a omissão das assinaturas dos respectivos representantes.

5.10. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 17/08/2023 e 30/11/2023.

Nada mais havendo a tratar, o Senhor 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 01.06.2023 às 09:00 horas

ASSINATURAS:

ANDERSON MURAMOTO
Representante do PROCON JABORANDI – SP

TONY CLOVES PEREIRA
Representante Conjunto Luiz Pedro III – AL

MARIZA SOUZA SATO
Representante da ADCEA– AM

TAMIRIS CRISTINA DE FARIAS
Representante do PROTES – SP

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INTECS – SC

LUCIMARA PEREIRA SANTOS
Representante do PROCON DOURADOS – MS

GIOVANA CRISTINA MARTINS DE OLIVEIRA
Representante do PROCON - PB

MARIA DO INSTITUTO SOCORRO DE SOUZA UCHÔA
Representante do PROCON - AM

LUIZ RODRIGO DINIZ SOARES
Representante dos Usuários – GO

JOSE VICERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AL

FERNANDA CAMILO HORTA
Representante dos Usuários – RR

ANGELA MARIA ARAÚJO DE ALCANTARA
Representante dos Usuários – RJ

LIZANDRO LUIZ
Representante dos Usuários – SP

NATHALIA MACIEL CAMARA
Representante do PROCON – MA

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA