

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 17 DE AGOSTO DE 2023, ÀS 09:00 HORAS**

1. **DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 17 de agosto de 2023, 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). 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). Antônio Marcos Marques, representante Titular da 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**, 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 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 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: Tony Cloves Pereira, representante Titular da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III; Sabrina Pereira de Assis, representante Suplente da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, que tomou posse nesta data; 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, que tomou posse nesta data; 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; Gustavo Gomes Rocha, indicado na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON; Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; Mariza Souza Sato, representante Titular da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas; 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 e Anderson Muramoto, representante Titular do PROCON JABORANDI; Como representantes dos usuários, Angela Maria Araújo de Alcantara; Luiz Rodrigo Diniz Soares; Jose Cícero Vieira de Oliveira; Fernanda Camilo Horta; e Lizandro Luize:.

3.1 – O Sr. Wilson Paulo Mendonça Neto participou virtualmente da reunião em substituição ao Sr. Henrique da Rosa Ziesemer, representando o MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor.

3.2 – A reunião contou com a participação de representantes da Ouvidora (Iris, Vanessa, Camila, Caroline, Karine e Fábio), da área de Atendimento (Andrea e Maria Cláudia), da área Comercial (Daniela) e da área da Qualidade (Márcio), todos do grupo Claro.

3.3 – Representando a Anatel Aldo Antonio Rizatto Filho

- 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 3ª Reunião Ordinária:

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

09:30 às 10:30 - Debate geral sobre Cobertura e Infraestrutura da Rede em Regiões mais vulneráveis (Interior e locais remotos)

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 17.08.2023 às 09:00 horas**

10:30 às 12h - Entender e Debater sobre Reiteradas Práticas de Cobranças Abusivas que os PROCON's vêm recebendo

12h - Almoço

14h às 15:30 - Reservado à Claro para o tema "Atuação da Ouvidoria e principais resultados"

15:30 às 16:30 - Reservado à Claro para o tema "Qualidade/Experiência do Cliente na Área Comercial

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

- 5.2.** Procedida formalmente todas as posses dos membros, o 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: Késsia 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	Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor Titular: Cláudio Pires Ferreira Suplente: Elisabeth Lubisco Souza
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

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 17.08.2023 às 09:00 horas

	Titular: Procon/MA - Representante: Nathalia Maciel Câmara
Jose Cícero vieira de oliveira	
Fernanda Camilo Horta	
Angela Maria Araújo de Alcantara	
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 Ziesemer - Promotor de Justiça integrante do Ministério Público de Santa Catarina	Indicação SENACON Titular: Gustavo Gomes Rocha

- 5.3.** Inicialmente a representante do Atendimento, Sra. Maria Cláudia, apresentou a devolutiva de um pedido do conselho, realizado na reunião passada, dia 01/06/2023, item 5.4, para que a empresa desse maior visibilidade ao Conselho de Usuários nas redes sociais acerca das reuniões realizadas e que divulgasse a existência e o trabalho do conselho na Claro. Na oportunidade foram demonstrados os e-mail's encaminhados a todos os colaboradores, matérias internas com a divulgação sobre o conselho e um vídeo desenvolvido com os esclarecimentos sobre as funções dos membros do conselho, além disso, o Secretário do Conselho informou que já solicitou a inclusão do vídeo no site do conselho na internet.
- 5.4.** Em seguida, o secretário fez um registro que este conselho alcançou um marco com a participação de 100% de seus membros eleitos e indicados pela primeira vez na história do conselho na Claro.
- 5.5.** Logo após se iniciou debate acerca de cobertura móvel com nos distritos de Itahum em Dourados MS e também no de Vista Alegre em Maracaju MS Ambos são rotas para viagem de turistas que a princípio partem das cidades de Dourados e Ponta Porã para Bonito MS e também para o pantanal. O secretário do conselho ficou de passar todas as informações já recebidas sobre o tema por e-mail a todos os conselheiros.
- 5.6.** Seguindo a pauta foram debatidos os casos de registros de reclamação junto aos PROCON's em geral as reclamações na Claro têm alta resolutividade e especificamente sobre as reiteradas práticas de cobranças abusivas que os PROCON's vêm recebendo a

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 17.08.2023 às 09:00 horas

representante da Ouvidoria, Sra. Camila, virtualmente, apresentou alguns números representando a efetiva atuação junto aos PROCON's para diminuição das reclamações juntos aos órgãos.

5.7. Após o Sr. Márcio, da área de Qualidade passou a apresentar um tema fora de pauta sobre “Não me Perturbe”, foi proposto pelo presidente aumentar os canais para solicitação de inclusão no Não me Perturbe pelo Whats App.

5.8. Após o intervalo do almoço, foi realizada apresentação pelo sr. Fábio, Ouvidoria, divulgando todo o trabalho que vem sendo realizado e os resultados obtidos ficou de demonstrar em uma próxima oportunidade um comparativo Ouvidoria X Demais canais acima de 60 dias.

5.9. Seguindo com a pauta, a área Comercial, representada pela Daniela abordou o tema “Qualidade/Experiência do Cliente” foi questionado acerca do prazo de armazenamento da biometria do cliente que ficou de ser confirmado e posteriormente informado.

5.10. Sugestões deliberadas no dia:

5.10.1. Trazer algum responsável da área comercial do corporativo em uma próxima reunião que for realizada em São Paulo para falar sobre a “Qualidade/Experiência do Cliente” PME;

5.10.2. Incluir o Whats App com mais uma opção para solicitação de inclusão no Não me Perturbe.

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

- Eleição de Presidente e Vice-Presidente;
- Agendamento das reuniões 2024;

5.12. 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.

5.13. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 30/11/2023.

5.14. Como item extra pauta e após reunião, o conselho deliberou pela inclusão do seguinte texto:

“Por que, apesar das constantes mudanças nas normas de segurança da Anatel, os fraudadores ainda conseguem contornar essas medidas e causar prejuízos à população?”

Seria possível desenvolver estratégias mais eficazes para combater as fraudes e os calotes, garantindo uma proteção mais robusta para os consumidores?”

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 17.08.2023 às 09:00 horas**

Certamente, algumas atitudes que poderiam ser consideradas para evitar fraudes e calotes incluem:

Aprimoramento Tecnológico: Investir em tecnologias mais avançadas, como análise de dados e inteligência artificial, para detectar padrões suspeitos e identificar possíveis fraudadores.

Educação e Conscientização: Realizar campanhas educativas para informar os consumidores sobre os riscos de fraudes e calotes, ensinando a reconhecer sinais de atividades fraudulentas.

Colaboração entre Setores: Promover parcerias entre empresas de telecomunicações, bancos e outros setores para compartilhar as melhores informações e práticas no combate às fraudes.

Verificação de Identidade Reforçada: Implementar processos de verificação de identidade mais robustos, como autenticação de dois fatores, para dificultar a falsificação de informações.

Monitoramento Proativo: Estabelecer sistemas de monitoramento em tempo real para identificar atividades suspeitas rapidamente e tomar medidas preventivas.

Penalidades mais Severas: Reforçar as deliberações para aqueles que são pegos praticando fraudes ou calotes, tornando as consequências mais dissuasivas.

Auditorias Regulares: Realizar auditorias frequentes nas práticas de segurança das empresas de telecomunicações para garantir que estejam cumprindo as normas determinadas.

Feedback dos Consumidores: Coletar feedback dos consumidores sobre suas experiências com fraudes e calotes para identificar lacunas nas medidas de segurança e realizar melhorias contínuas.

Compartilhamento de Experiências Internacionais: Analisar abordagens bem-sucedidas em outros países para adaptar as melhores práticas ao contexto nacional.

Desenvolvimento de Medidas Adaptativas: Criar medidas de segurança que possam ser rapidamente adaptadas às novas táticas de fraude que surgirem.

Lembre-se de que não existe uma solução única para resolver completamente o problema, mas uma combinação de várias medidas pode ajudar a reduzir significativamente o impacto das fraudes e calotes.”

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 17.08.2023 às 09:00 horas

ASSINATURAS:

ANDERSON MURAMOTO
Representante do PROCON JABORANDI – SP

TONY CLOVES PEREIRA
Representante Conjunto Luiz Paulo – AL

MARIZA SOUZA SATO
Representante da ADCEA– AM

SABRINA PEREIRA DE ASSIS
Representante do PROCON – SP

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INTECS – SC

ANTÔNIO MARCOS MARQUES
Representante do PROCON DOURADOS – MS

GIOVANA CRISTINA MARTINS DE OLIVEIRA
Representante do PROCON - PB

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

LUIZ RODRIGO DINIZ SOARES
Representante dos Usuários – GO
Presidente

JOSE CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AL

FERNANDA CAMILO HORTA
Representante dos Usuários – RR

ANGELA MARIA ARAÚJO DE ALCANTARA
Representante dos Usuários – RJ
Vice-Presidente

LIZANDRO LUIZ
Representante dos Usuários – SC

NATHALIA MACIEL CÂMARA
Representante do PROCON – MA

CLAUDIO PIRES FERREIRA
Representante do PROCON – RS

ROZEMAR MATTOS SOUZA
Representante do APROCONMS – MS

GUSTAVO GOMES ROCHA
Representante do SNDC– DF

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário