

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 30 DE NOVEMBRO DE 2023, ÀS 09:00 HORAS**

1. **DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 30 e novembro de 2023, às 09:00 horas, na sede da Claro situada na Rodovia do Sol, 3700.
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 Civas 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. Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz, 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. PRESENÇAS:

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

Tony Cloves Pereira, representante Titular da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III; 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; Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; Gustavo Gomes Rocha, indicado na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON; 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; e Lizandro Luize:.

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

Tamiris Cristina de Farias, representante da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor; Giovana Cristina Martins de Oliveira, representante Suplente da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba PROCON/PB; Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz, representante do Procon/MA, que tomou posse nesta reunião; Rozemar Mattos Souza, representante da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS; Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor; e Henrique da Rosa Ziesemer, representando o MPCON.

Estiveram ausentes os membros do conselho:

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

3.1 – A reunião contou com a participação da área de Atendimento (Maria Cláudia), da BrasilCenter (Debora Junqueira) e do Regulatório (Aloisio), todos do grupo Claro.

3.2 – Representando a Anatel João Luiz Alves Tavares.

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:

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 30.11.2023 às 09:00 horas

- 5.1.** Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do secretário e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida.

Pauta da 4º Reunião Ordinária:

09h às 09:30 - Abertura e Posse do Indicado à vaga do Procon-Maranhão

09:30 às 10:00 - Eleição do Novo Presidente e Vice para o mandato 2024

10:00 às 10:20 - Coffee Break

10:20 às 12h - Elaborar um relatório contendo toda produtividade do conselho e criar um cronograma das reuniões e datas para o ano de 2024

12h - Almoço

13h30mim às 17h - Reservado à Claro para apresentação do Call Center

- 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 Líliliana 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 Cívis 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

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 30.11.2023 às 09:00 horas

Luiz Rodrigo Diniz Soares	Indicação CDUST conforme Art. 6º, § 8º Resolução nº 734/2020 Titular: Procon/MA - Representante: Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz
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.** Na abertura dos trabalhos do dia foi abordado acerca da produtividade e comprometimento do conselho e a dinâmica adotada por meio da qual se destacou dos mandatos anteriores, o que tem feito, inclusive, com que a ideia do novo formato, que inicialmente eram contra, esteja sendo reavaliada.
- 5.4.** Em seguida, logo após a posse do novo membro indicado pelo à vaga do Procon-Maranhão, Sr. Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz, foi feita a eleição para do Novo Presidente e Vice para o mandato 2024, onde foi eleito pela maioria dos votos o Sr. Anderson para Presidente e o Sr. Gustavo Teles para Vice Presidente.
- 5.5.** Logo após foi abordado o tema relacionado ao relatório de produtividade do conselho, bem como a necessidade de se criar um cronograma de reuniões e datas para o ano de 2024, no que tange ao relatório, restou acordado que o secretário irá encaminhar, por e-mail, uma relação de tudo que foi consignado em Ata acerca de sugestões e temas debatidos para que os conselheiros possam avaliar e eventualmente incluir algo que porventura possa ter esquecido. Quanto às reuniões para 2024, ficou acordado as seguintes datas:
- 22/02/2024 09/05/2024 14/08/2024 13/11/2024
- 5.6.** Seguindo a pauta foram deliberadas as seguintes questões:

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 30.11.2023 às 09:00 horas

5.6.1. Consignar em Ata que a segunda reunião do ano de 2024, 09/05/2024, seja realizada em Fortaleza com a seguinte motivação que será objeto de um ofício a ser entregue ao Diretor de Atendimento:

Ilustríssimo Sr. Celso Luís Tonet Júnior
Diretor de Experiência do Cliente
CLARO S/A

Ref.: Solicitação para realização da 2º Reunião Ordinária do Conselho de Usuários Claro na Cidade de Fortaleza

Ilustríssimo Diretor,

Saudações do Conselho de Usuários da Claro – Triênio 2023/2025.

Haja vista importantes discussões que se têm travado sobre situação controversa e preocupante em torno da construção da usina de dessalinização na Praia do Futuro e sua proximidade com os cabos submarinos de internet, levando em consideração os problemas recorrentes em Fortaleza e Maceió, solicitamos com respeito e consideração, que a Diretoria da Claro avalie com especial atenção a possibilidade de realização da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários de 2024 na cidade de Fortaleza. O Conselho entende que este assunto afeta diretamente os interesses e a segurança dos serviços de telecomunicações prestados pela Claro, e também levanta o questionamento se o data center da cidade de Fortaleza que atende a todo o Brasil, quanto à cidade de Maceió, consegue manter a qualidade dos serviços nestas condições adversas divulgadas pela mídia Nacional.

Reportagens recentes, incluindo informações do G1, destacam riscos potenciais de imprevistos durante as obras e mudanças no relevo oceânico, que poderiam comprometer o funcionamento da rede de telecomunicações dentro da praia do futuro, em Fortaleza. O projeto, aprovado pelo Conselho Estadual do Meio Ambiente do Ceará (Coema) e em espera de autorização da Superintendência do Patrimônio da União (SPU), está programado para iniciar em março de 2024. O objetivo é aumentar a oferta de água potável na região, mas a proximidade com os cabos submarinos, fundamentais para a comunicação digital, suscita preocupações significativas.

A praia do futuro é um ponto crucial para as telecomunicações, sendo rota de 17 cabos submarinos de 8 diferentes empresas. A Anatel e as operadoras de internet, incluindo a Claro, têm questionado o projeto, devido à sua proximidade com esta infraestrutura crítica. Portanto, durante a visita, além de avaliar a infraestrutura e a capacidade de resposta do Grupo Claro em situações críticas, como as observadas em Maceió, é vital discutir e entender as medidas que estão sendo tomadas para mitigar os riscos associados à usina de dessalinização. Essa avaliação é crucial não só para assegurar a continuidade dos serviços prestados pela Claro, mas, também, para garantir a qualidade da conectividade e a segurança dos dados dos usuários em uma escala nacional.

Entender os impactos potenciais da usina de dessalinização nas proximidades do Data Center em Fortaleza e as medidas tomadas para superar os problemas específicos em Maceió é vital para garantir a continuidade dos serviços prestados pela Claro e garantir a qualidade da conectividade oferecida aos usuários.

Além disso, na medida do possível, o Conselho pretende sensibilizar outros conselhos de usuários de diferentes operadoras para também visitarem o local. Reconhecemos que esta

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 30.11.2023 às 09:00 horas

é uma questão que impacta o setor de telecomunicações como um todo, e a colaboração entre os diversos conselhos pode ser uma via valiosa para entender melhor os desafios comuns e buscar soluções efetivas.

Esta iniciativa está alinhada ao nosso papel de garantir a qualidade e a transparência dos serviços prestados pela Claro, conforme estabelecido no Regimento Interno do Conselho de Usuários da Claro e na Resolução 734 de 21 de setembro de 2020.

Na certeza de que esta será levada em consideração pelo Senhor reiteramos nossos votos de mais alta estima e consideração.

Muito atentamente,
Conselho de Usuários da Claro
Triênio 2023/2025.

5.6.2. Consignar em Ata convite ao Celso para apresentação de sua área, cujo temas serão encaminhados posteriormente.

5.6.3. Convidar Diretora de Proteção de Dados (LGPD) da Claro para apresentar o que foi implementando na Claro sobre o tema.

5.6.4. Proposta de alteração de regimento interno Art. 9º

5.6.5. Foi acordado que será criado um modelo de ofício de requerimento de informações do Conselho de usuários para órgãos oficiais.

5.7. Após o intervalo do almoço, foi realizada apresentação do Call Center e o chamado percorrido para que os membros do conselho pudessem conhecer as atividades do centro de atendimento.

5.8. Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 22/02/2024.

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 30.11.2023 às 09:00 horas

ASSINATURAS:

ANDERSON MURAMOTO
Representante do PROCON JABORANDI – SP

TONY CLOVES PEREIRA
Representante Conjunto Luiz Paulo – AL

HENRIQUE DA ROSA ZIESEMER
Representante do MPCON

TAMIRIS CRISTINA DE FARIAS
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

GUSTAVO GOMES ROCHA
Representante do SNDC– DF

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

LIZANDRO LUIZ
Representante dos Usuários – AC

RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ
Representante do PROCON – MA

CLAUDIO PIRES FERREIRA
Representante do PROCON – RS

ROZEMAR MATTOS SOUZA
Representante do APROCONMS – MS

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA