

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 18 DE MARÇO DE 2024, ÀS 13:00 HORAS**

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 18 de março de 2024, às 13:00 horas, na sede da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL - SAUS - Quadra 06 - 7º andar – Bloco E – Ala Sul – Sala 0709 – Brasília - DF.
- 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**, 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** 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 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:

Sizino Francisco de Oliveira Alves, representante Suplente da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III; Gustavo Teles Azar, representante Titular do Instituto Nimbus de Tecnologia Social; Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; Gustavo Gomes Rocha, indicado Titular na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON; Anderson Muramoto, representante Titular do PROCON JABORANDI; 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, indicado Titular na vaga DPU representante do Procon/MA; Jair Bezerra Xavier, representante 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; Como representantes dos usuários, Angela Maria Araújo de Alcantara; Luiz Rodrigo Diniz Soares; Fernanda Camilo Horta; e Lizandro Luize:

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

Lucimara Pereira Santos, representante Suplente do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS; Sabrina Pereira de Assis, representante Suplente da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor; Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor; e Henrique da Rosa Ziesemer, indicado Titular na vaga MPF representando o MPCON.

Esteve ausente o membro do conselho:

Jose Cícero Vieira de Oliveira que justificou sua ausência.

3.1 – A reunião contou também com a participação do Sr. Leonardo Vinícios da Conceição, indicado como Suplente na vaga do MPF, representando o Ministério Público de Santa Catarina e do Sr. Eduardo Dutra de Barros, indicado como Suplente na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON.

3.2 – A reunião contou com a participação do Nestor Barreto (Presencial), Maria Cláudia (Virtual), ambos da área de Atendimento, Patrícia (Presencial), Aline Calmon e Daniella Wolter (Virtual) todas do Regulatório, Camila (Presencial) da Ouvidoria, todos do grupo Claro.

3.3 – Representando a Anatel o Sr. Paulo Roberto Tobias e o Sr. Roberto Lima Santos Machado.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.03.2024 às 13:00 horas

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Presidente do Conselho Sr. Anderson Muramoto, 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 5ª Reunião Ordinária:

- 13:00 hs - Recepção dos novos conselheiros,
13:15hs - Fechamento do Conselho de 2023;
14:00hs – Apresentação dos canais críticos PROCON/JEC;
15:00hs - Explanação da CLARO sobre a resolução 740/2020 (REGULAMENTO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA APLICADA AO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES).
16:00hs – Assuntos Gerais:
Sugestões:
Temas propostos para serem debatidos em 2024;
Questionamentos acerca do novo RGC;

- 5.2. Procedida formalmente todas as posses dos novos 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: Sizino Francisco de Oliveira Alves	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: Neuda Maria de Lima	Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM Titular: Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa Suplente: Yasmim Queiroz Freitas

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.03.2024 às 13:00 horas

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 - MPF Art. 6º, IV Resolução nº 734/2020
Luiz Rodrigo Diniz Soares	Indicação CDUST conforme Art. 6º, § 8º Resolução nº 734/2020 Titular: MPCON - Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor Representante Titular: Henrique da Rosa Ziesemer Representante Suplente: Leonardo Vinícios da Conceição
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: Procon/MA - Representante: Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz	Indicação SENACON Titular: Gustavo Gomes Rocha Suplente: Eduardo Dutra de Barros

- 5.3.** Na abertura dos trabalhos do dia foi abordado acerca da produtividade e comprometimento do conselho e a dinâmica adotada no ano de 2023 por meio da qual se destacou dos mandatos anteriores.
- 5.4.** Em seguida o representante do Atendimento, Nestor, passou a apresentar todas as ações realizadas em 2023, as melhorias alcançadas e os desafios previstos para 2024.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.03.2024 às 13:00 horas

- 5.5.** Após a representante da Ouvidoria, Camila, apresentou o fechamento de 2023 dos canais críticos e igualmente os desafios previstos para 2024.
- 5.6.** Durante a apresentação dos canais críticos, em que pese a existência da opção na área logada (espaço reservado) ao cliente, o conselheiro Henrique sugeriu incluir no site da claro informação mais clara acerca de como realizar o cancelamento dos serviços, o que foi deliberado e aprovado pelo Conselho.
- 5.7.** Seguindo a pauta a representante do Regulatório Aline Calmon, falou sobre a Resolução 740/2020 (REGULAMENTO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA APLICADA AO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES) e seus desdobramentos até o momento na Claro.
- 5.8.** Passando para os temas gerais, em resposta ao item 5.8.1 da reunião anterior realizada no dia 30/11/2023, acerca do “Pedido de Visita ao Call Center em Fortaleza”, cujo objetivo seria de “compreender os impactos significativos que a operação da usina de dessalinização na Praia do Futuro pode ter sobre as operações de telecomunicações na região.” A Claro entende que não é necessária a reunião presencial para a compreensão dos impactos mencionados haja vista que o tema, muito embora ainda em debate, já foi objeto de pareceres técnico, inclusive pela Agência e tal compreensão pode ser entendida com a leitura destes pareceres, como por exemplo no link <https://static.poder360.com.br/2023/12/parecer-tecnico-anatel-dessalinizacao-fortaleza-praia-do-futuro-dez-2023.pdf> , bem como o que vem sendo publicado na mídia especializada.
- 5.9.** Restou deliberado os seguintes temas para a próxima reunião:
- 5.9.1.** Convite ao Celso para uma breve apresentação;
 - 5.9.2.** Convidar Diretora de Proteção de Dados (LGPD) da Claro para apresentar o que foi implementando na Claro sobre o tema;
 - 5.9.3.** Infraestrutura da rede Claro e cronograma do 5G e metas 2024 nível nacional;
 - 5.9.4.** Explicação da ANATEL sobre a devida atuação do grupo GT-CIBER no mercado de TELECOM
 - 5.9.5.** Apresentação/Esclarecimentos pela Anatel acerca do Grupo de Implantação e Manual Operacional (MOP) do RGC e como o Conselho de Usuários pode contribuir.
- 5.10.** Fica estabelecida as próximas reuniões do Conselho para os dias 09/05/2024; 14/08/2024; e 13/11/2024

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

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.03.2024 às 13:00 horas

assinada.

ASSINATURAS:

ANDERSON MURAMOTO
Representante do PROCON JABORANDI – SP
PRESIDENTE

SIZINO FRANCISCO DE OLIVEIRA ALVES
Representante Conjunto Luiz Paulo – AL

NEUDA MARIA DE LIMA
Representante da ADCEA– AM

SABRINA PEREIRA DE ASSIS
Representante do PROCON – SP

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INTECS – SC
Vice-Presidente

LUCIMARA PEREIRA SANTOS
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

GUSTAVO GOMES ROCHA
Representante do SNDC– DF

FERNANDA CAMILO HORTA
Representante dos Usuários – RR

ANGELA MARIA ARAÚJO DE ALCANTARA
Representante dos Usuários – RJ

LIZANDRO LUIZ
Representante dos Usuários – SC

RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ
Representante do PROCON – MA

CLAUDIO PIRES FERREIRA
Representante do PROCON – RS

JAIR BEZERRA XAVIER
Representante do APROCONMS – MS

HENRIQUE VILHOSA ZIESEMER
Representante do PROCON

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 18.03.2024 às 13:00 horas