

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 09 DE MAIO DE 2024, ÀS 09:00 HORAS**

1. **DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 09 e maio de 2024, 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**, 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. PRESENÇAS:

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

Antônio Marcos Marques, representante Titular da Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS; 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; Renata Gimenez Matassa, representante Suplente da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS; Gustavo Gomes Rocha, indicado Titular na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON; Henrique da Rosa Ziesemer, indicado Titular na vaga MPF representando o MPCON; 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; Neuda Maria de Lima, representante Suplente da Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas; Como representantes dos usuários,; Luiz Rodrigo Diniz Soares; Jose Cícero Vieira de Oliveira; Fernanda Camilo Horta; e Lizandro Luize:

Esteve ausente o membro do conselho:

Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor; Angela Maria Araújo de Alcantara, representante dos Usuários que justificaram suas ausências.

Não justificaram suas ausências os conselheiros Tony Cloves Pereira, representante Titular da Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III e Tamiris Cristina de Farias, representante Titular da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor.

3.1 – A reunião contou com a participação presencial do Diretor de Atendimento Celso Tonet e Maria Cláudia, ambos da área de Atendimento, Camila Bernardes, Iris e Vanessa, Maria do Carmo do Regulatório, todos do grupo Claro.

3.2 – Representando a Anatel, participaram virtualmente o Sr. Paulo Roberto Tobias e o Sr. Roberto Lima Santos Machado e presencialmente o Sr. Daniel de Araujo.

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.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 09.05.2024 às 09:00 horas

Pauta da 6ª Reunião Ordinária:

09:00 – 09:30 – Recepção aos Membros do Conselho e início da Reunião

09:30 – 10:00 - Celso Tonet para uma breve apresentação;

10:00 – 12:00 - Apresentação/Esclarecimentos pela Anatel acerca do Grupo de Implantação e Manual Operacional (MOP) do RGC e como o Conselho de Usuários pode contribuir.

- a. Estrutura e Competências do Grupo de Implantação;
- b. Manual Operacional do RGC;
- c. Temas em Discussão;
- d. Temas já aprovados; e,
- e. Colaboração com os Conselhos de Usuários.

12:00 – 13:30 - Almoço

14:00 – 15:00 – Edital e cronograma do 5G;

15:00 às 16:00 - Diretora de Proteção de Dados (LGPD) da Claro para apresentar o que foi implementando na Claro sobre o tema;

16:00 – 17:00 – Assuntos Gerais

5.2. Na abertura dos trabalhos do dia, com a inversão da pauta, o Diretor de Atendimento Celso Tonet, deu as boas-vindas aos conselheiros e fez uma breve apresentação sobre sua diretoria. Em seguida foi questionado sobre as ações implementadas e em andamento para minimizar os efeitos dos severos impactos causados pelos eventos climáticos – sem precedentes em abrangência e dimensão – para a população gaúcha e catarinense aos serviços de telecomunicações.

5.3. Em seguida o conselho deliberou pela criação do grupo de trabalho para levantamento e acompanhamento do novo RGC, sendo integrante deste grupo os membros:

Anderson Muramoto; Neuda Maria de Lima; Gustavo Teles Azar; Luiz Rodrigo Diniz Soares; Gustavo Gomes Rocha; e Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz.

5.4. Logo após, o servidor da Anatel Daniel Araujo apresentou e esclareceu a criação do novo RGC e a criação do Grupo de Implantação e Manual Operacional (MOP) do RGC e como o Conselho de Usuários pode contribuir. Na oportunidade foram levantadas as sugestões/temas conforme item 5.10.3 desta Ata

5.5. Após o almoço, foi apresentada a devolutiva do item 5.6 da Ata da reunião anterior e demonstrado no site a inclusão clara acerca da informação de como realizar o cancelamento dos serviços, o que foi aprovado pelo Conselho.

5.6. Ato contínuo, o conselheiro Luiz Rodrigo sugeriu a possibilidade de cancelamento direto, no espaço reservado, bem como no aplicativo de um ou mais serviços à lá carte e agregados, o

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 09.05.2024 às 09:00 horas

que foi deliberado e aprovado pelo Conselho.

- 5.7.** Com a inversão da pauta passou a ser debatido o tema assuntos gerais em que restou ajustado:

Até o final do mês para encaminhamento das propostas de temas do X Fórum dos conselhos;
Confecção de ofício propondo reajuste nos valores limites ofertados aos conselheiros.

- 5.8.** Em seguida a Diretora de Proteção de Dados (LGPD) da Claro apresentou o que foi implementando na Claro sobre o tema;

- 5.9.** Restou deliberado os seguintes temas para a próxima reunião:

5.9.1. Infraestrutura da rede Claro e cronograma do 5G e metas 2024 nível nacional;

Código de Prática – Conteúdo mínimo junto com o MOP aprovação 10/06/24 e em 02/03/2025 a empresa deve apresentar o Código de Prática.

- 5.10.** Os seguintes temas ficaram decididos/sugeridos:

5.10.1. Criação do grupo para deliberação e sugestões de contribuições a serem encaminhados até o dia 17/05/2024 para a Anatel quanto aos temas ainda em discussão nos Grupos Técnicos do Manual operacional do novo RGC, especialmente o capítulo do Código de Práticas, observando que o conteúdo mínimo junto com o MOP deverá ser aprovado até o dia 10/06/2024 e, em 02/03/2025, a empresa deve apresentar o Código de Prática.

- 5.10.2.** Possibilidade de cancelamento direto, no espaço reservado, bem como no aplicativo de um ou mais serviços à lá carte e agregados.

- 5.10.3.** Contribuições apresentadas para os GT's do novo RGC:

- Inclusão do nome e matrícula no histórico de protocolo;
- Preocupação com fraude no QRcode da etiqueta da oferta;
- Cartilha de informações básicas sobre o novo RGC;
- Incluir no QRcode da etiqueta da oferta informações básicas dos direitos do consumidor;
- Incluir nos banners/panfletos das ofertas o Código da oferta.

- 5.11.** Fica estabelecida as próximas reuniões do Conselho para os dias 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 assinada.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 09.05.2024 às 09:00 horas

ASSINATURAS:

ANDERSON MURAMOTO
Representante do PROCON JABORANDI – SP
PRESIDENTE

NEUDA MARIA DE LIMA
Representante da ADCEA– AM

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INTECS – SC
Vice-Presidente

ANTÔNIO MARCOS M
Representante do PROCON DOURADOS – MS

GIOVANA CRISTINA MARTINS DE OLIVEIRA
Representante do PROCON - PB

FERNANDO MILO HORTA
Representante dos Usuários – RR

LUIZ RODRIGO DINIZ SOARES
Representante dos Usuários – GO

GUSTAVO GOMES ROCHA
Representante do SNDC– DF

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

LIZANDRO LUIZ
Representante dos Usuários – SC

RICARDO BRUNO BECKMAN SOARES DA CRUZ
Representante do PROCON – MA

RENATA GIMENEZ MATASSA
Representante do APROCONMS – MS

HENRIQUE DA ROSA ZIESNER
Representante do PROCON

JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AL

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário