

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 14 DE AGOSTO DE 2024, ÀS 09:00 HORAS

1. **DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação foi realizada no dia 14 de agosto 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:

Gustavo Teles Azar, representante Titular do Instituto Nimbus de Tecnologia Social; Cláudio Pires Ferreira, representante Titular do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor; Gustavo Gomes Rocha, indicado Titular na vaga da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON; Henrique da Rosa Ziesemer, indicado Titular na vaga MPF representando o MPROCON; Anderson Muramoto, representante Titular do PROCON JABORANDI; Késsia Liliana Dantas Bezerra, representante Titular da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba PROCON/PB; Karen Beatriz Taveira Barros Duarte, 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, Angela Maria Araújo de Alcantara; Luiz Rodrigo Diniz Soares; Jose Cícero Vieira de Oliveira; Fernanda Camilo Horta; e Lizandro Luize:

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

Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante Titular do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM; e Sabrina Pereira de Assis, representante Titular da PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

Esteve ausente o membro do conselho:

Antônio Marcos Marques, representante Titular da Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON DOURADOS/MS que justificou sua ausência; e Rozemar Mattos Souza, representante Titular da Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul - APROCON/MS;

3.1 – A reunião contou com a participação presencial do Nestor Neto Torres Barreto e Maria Cláudia Ramalho Carneiro, ambos da área de Atendimento, Iris Rodrigues da Cruz Toldo, Vanessa Alves Bessa Pinheiro e Richard Lucas Pachione Ferraz da Ouvidoria, Asao Kikushi e Paulo José Garcia Guimarães da área de engenharia e virtualmente, representando a Ouvidoria, Camila Bernanrdes de Souza Salaar; Vanessa Franca Torres; Cláudia Sousa Oliveira; Karina Rodrigues Stankowski; Caroline Fernandes Santos Cunha; e Sergio Ubirajara D'Ávila Junior e representando o Regulatório Aloisio Motta Rezende, todos do grupo Claro.

3.2 – Representando a Anatel, participaram virtualmente Sra. Mariana Fagundes Ausani; Sr. Paulo Roberto Tobias; Sr. Gustavo's Al Notetaker; Sr. Carlos Alberto Santos Galha; e Sr. Djalma Jose Rego Correa Goncalves.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 14.08.2024 às 09:00 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 7ª Reunião Ordinária:

09:00 – 10:00 – Recepção aos Membros do Conselho e início da Reunião

10:00 – 11:00 - Apresentação Anatel sobre Educação para o Consumo

11:00 – 12:00 - Assunto Gerais:

- X Fórum Nacional de Conselho de Usuários - será realizado na 1ª semana do mês de novembro de 2024, em São Paulo.
- Avaliação de Resultado Regulatório do Regulamento de Conselho de Usuários – Tomada de Subsídios – Prazo de entrega 12 de agosto de 2024

15:00 – 16:00 - Atendimento em Lojas

16:00 – 17:00 - Infraestrutura da rede Claro e cronograma do 5G e metas 2024 nível nacional.

- 5.2. Na abertura dos trabalhos do dia, foi informado a impossibilidade da área responsável pelas Lojas da Claro de realizar a apresentação que foi adiada para a próxima reunião, assim, com a inversão da pauta, passou a ser tratado temas relacionados a assuntos gerais com as boas-vindas a nova representante do PROCON MA e os temas previamente incluídos na pauta.
- 5.3. Às 10 horas o debate foi suspenso para o início da apresentação sobre Educação para o Consumo pela Anatel.
 - 5.3.1. Na apresentação foi solicitado ao conselho para que este pudesse propor, no mínimo 2 ideias, sobre o tema comunicação voltada para a educação do consumo. Estas ideias/propostas devem ser levadas para o X Fórum Nacional de Conselho de Usuários que será realizado nos dias 06 e 07 de novembro de 2024 em São Paulo.
- 5.4. Logo após a apresentação, ficou acordado para o dia 28 de outubro de 2024 reunião extraordinária para deliberação de temas e propostas para serem apresentadas no Fórum.
- 5.5. Após o almoço, retornando ao tema assuntos gerais, foi mais uma vez abordado pelo Presidente do conselho a importância de participação efetiva de todos não somente nas reuniões, mas na sugestão de propostas, além disso restou deliberado o adiamento da próxima reunião ordinária para o dia 08 de novembro logo após o Fórum.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 14.08.2024 às 09:00 horas

- 5.6.** Ainda no tema assuntos gerais, a colaboradora Camila da Ouvidoria da Claro apresentou os resultados expressivos na evolução da resolutividade nos canais preventivos situados nos PROCON's.
- 5.7.** Em seguida os colaboradores Asao e Paulo da área de implantação (engenharia) da Claro apresentaram Infraestrutura da rede Claro e cronograma do 5G e metas 2024 nível nacional.
- 5.8.** Restou deliberado os seguintes temas para a próxima reunião:
- 5.8.1.** Atendimento em Lojas e debate sobre o X Fórum Nacional de Conselho de Usuários;
- 5.9.** Não houve deliberação de proposta.
- 5.10.** Fica estabelecida a próxima reunião do Conselho para o dia 08/11/2024

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.

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

SABRINA PEREIRA DE ASSIS
Representante do PROTESTE – SP

KÉSSIA LILIANA DANTAS BEZERRA
Representante do PROCON - PB

FERNANDA CAMILO HORTA
Representante dos Usuários – RR

LUIZ RODRIGO DINIZ SOARES
Representante dos Usuários – GO

GUSTAVO GOMES ROCHA
Representante do SNDC– DF

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 14.08.2024 às 09:00 horas

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

LIZANDRO LUIZ
Representante dos Usuários - SC

KAREN BEATRIZ TAVEIRA BARROS DUARTE
Representante do PROCON – MA

CLÁUDIO PIRES FERREIRA
Representante do FNECDC – RS

HENRIQUE DA ROSA ZIESEMER
Representante do MPCON

JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AL

ANGELA MARIA ARAÚJO DE ALCANTARA
Representante dos Usuários – RJ

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA