

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA/2023 DO CDUST

Data: 22/03/2023 - Horário: 13h30 às 18h30

Local: Anatel - Sede, bloco H, 9º andar, ala central - DF

Representantes da Anatel presentes:

Vicente Bandeira Aquino Neto (Conselheiro) – Presidente do CDUST

Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia – (Superintendente de Relações com Consumidores) – Secretária do CDUST

Cássio Cavalcante Andrade – Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel

Felipe Augusto Esmeraldo de Oliveira – Representante da Ouvidoria da Anatel

Representantes de Usuários e Instituições Públicas e Privadas presentes:

Ana Lúcia Marcondes Faria de Oliveira - DPU

José Alexandre Novaes Bicalho – Conexis

Igor Rodrigues Britto – IDEC

Márcia Regina Moro da Rocha – Procons Brasil

Naiara Santana de Jesus– MMTR-NE

Nathalia Almeida de Souza Lobo - MCom

Rafael Quaresma Viva – usuário

Rodrigo Abreu de Freitas Machado - MDH

Sabrina Amaro Tricot – Procon Boa Vista

Sidnei Batistella – Abrint

Vitor Hugo do Amaral Ferreira – MJ - Senacon

Wadih Nemer Damous Filho – MJ – Senacon

Convidados e demais presentes:

Angela Maria Araújo de Alcantara – Conselho de Usuários Claro

Anna Carolina – Tim

Assunta Vieira de Campos – Vivo

Bianca Pereira Caetano – Conselho de Usuários Sky

Carlos Eduardo Braz Siqueira – Tim
Egmar Sousa Ferraz – Conselho de Usuários da Algar
Humberto Cunha dos Santos – Procurador Federal da AGU
Íris Fernando Castro – Conselho de Usuários Oi
João Maria Varela – Conselho de Usuários Vivo
Jose Gonçalves Neto - Vivo
Juscelino Tavares da Rocha – Conselho de Usuários Algar
Luiz Rodrigo Diniz Soares – Conselho de Usuários Claro
Melissa Cunha Cardoso Leva - Algar
Silvania Alcantara – Oi
Stephanie Carvalho Leão – Conselho de Usuários Tim
Teodoro Nepomuceno Neto – Conselho de Usuários Oi
Tiago Machado – Vivo
Victor de Almeida França - SUSEP

Servidores da Anatel presentes:

Augusto Sussumu Katagiri – RCTS
Carla Barreto Faria Pereira – PFE
Daniel de Andrade Araújo - SRC
Fabiana Guimarães do Amaral Marques – RCIC
Gesiléa Fonseca Teles – Gabinete do Conselheiro Vicente Aquino
Hamilton Troccoli Lacerda Junior - RCRC
Irani Cardoso da Silva – RCRC
Isadora Moreira Firmino – RCIC
Livia Caruline dos Santos Lima de Sá - Gabinete Conselheiro Vicente Aquino
Monica Fehr de Almeida - Gabinete Conselheiro Vicente Aquino
Paulo Roberto Tobias – RCIC
Rafael Leal Ferreira de Mello – RCTS

Pauta

1. Abertura

Horário: 13h30 às 13h45

2. Processo de Avaliação Qualitativa das Respostas

Motivação: Dar conhecimento das ações realizadas pela SRC que, por meio da aferição e acompanhamento da qualidade da resposta da prestadora aos usuários, objetivam maior transparência, clareza e efetividade do tratamento, assegurando a observância dos direitos dos consumidores e conformidade ao arcabouço regulamentar.

Relatoria: Irani Cardoso – Gerente da RCRC/SRC/Anatel

Horário: 13h45 às 14:30h

3. As Plataformas Digitais no contexto de conectividade significativa

Motivação: O uso crescente das plataformas digitais pelos usuários tem levantado inúmeras discussões ao redor do mundo, inclusive no que tange à flexibilização dos limites tradicionais entre o espaço público e o espaço privado. É nesse contexto, em que as organizações públicas e privadas mundiais têm se debruçado sobre a tarefa de buscar soluções para equilibrar essa questão, que a Anatel compreende a importância do tema e a necessidade de se inserir e participar ativamente desse debate, o que o torna relevante também no âmbito do CDUST.

Relatoria: Humberto Cunha – Procurador Federal da AGU; Professor do Uniceub

Horário: 14h30 às 15h15

Intervalo (*Coffee break*)

Horário: 15h15 às 15h30

4. Agenda ESG no setor de Telecomunicações.

Motivação: O conceito tornou-se um parâmetro para avaliar as ações ligadas ao desenvolvimento sustentável das empresas. Ao contrário do que muitas pessoas pensam, a sustentabilidade vai além da preocupação com o meio ambiente. Os compromissos ESG também estão relacionados a aspectos sociais e éticos, que precisam ser gerenciados pelas empresas. Com a evolução da agenda ESG (ambiental, social e governança), órgãos reguladores têm

tomado iniciativas para evitar que riscos sociais, ambientais e climáticos prejudiquem a estabilidade e eficiência dos mercados. A inclusão do tema visa incentivar os membros do CDUST a analisar e debater a agenda ESG no setor de telecomunicações.

Relatoria: Anna Carolina - representante da Tim, Tiago Machado - representante da Vivo e Víctor de Almeida França - representante da SUSEP

Horário: 15h30 às 16h45

5. CDUST e os Conselhos de Usuários – Troca de Experiências

Horário: 16h45 às 17h15

6. Assuntos gerais

Horário: 17h15 às 17h30

1. Abertura

O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Bandeira de Aquino Neto**, iniciou os trabalhos cumprimentando a todos e saudando o início da primeira reunião ordinária de 2023, em pleno mês do consumidor. Em seguida apresentou-se e destacou a atenção e o engajamento do CDUST com os temas sensíveis ao setor de telecomunicações e com a pauta consumerista. Na sequência, deu boas-vindas à Sra. **Márcia Regina Moro da Rocha**, nova representante da ProconsBrasil, coordenadora executiva do Procon de Santa Maria - RS e presidente da Associação Gaúcha de Procons Municipais; à Sra. **Nathalia Almeida de Souza Lobo**, nova representante do Ministério das Comunicações, diretora do Departamento de Política Setorial; ao Sr. **Rafael Quaresma Viva**, novo representante dos usuários, professor titular nas cadeiras de Prática Jurídica Cível Simulada e de Direito do Consumidor na Universidade São Judas Tadeu (USJT); ao Sr. **Wadih Nemer Damous Filho**, novo representante da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública e ao seu suplente, o Sr. **Vitor Hugo do Amaral Ferreira**, advogado, professor universitário, conselheiro da Escola Superior de Defesa do Consumidor e conselheiro do Fundo Gestor de Direitos Difusos, do Ministério da Justiça. Após as boas-vindas, destacou a posse dos novos membros dos Conselhos de Usuários pela manhã e informou que estava acontecendo no momento a eleição de presidentes e vice-presidentes desses conselhos. Em continuidade, abriu a votação para aprovação da primeira Reunião Extraordinária do CDUST ocorrida em 24/01/2023. Não havendo comentários ou contribuições, declarou aprovada a ata, que será disponibilizada na página do CDUST. Por último, antes de passar ao próximo item da pauta, registrou que o Sr. **Felipe Augusto** estaria representando a ouvidoria nesta reunião.

2. Processo de Avaliação Qualitativa das Respostas

O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** iniciou o tema convidando os conselheiros a conhecer um pouco mais sobre as ações realizadas pela SRC quanto ao acompanhamento e aferição da qualidade das respostas das prestadoras aos usuários. Na sequência passou a palavra à Sra. **Irani Cardoso**, Gerente da RCRC/SRC/Anatel, para discorrer sobre o tema. A Sra. **Irani Cardoso** iniciou a apresentação mencionando que o consumidor, apesar de ter a oportunidade de avaliar o tratamento recebido, muitas vezes desconhece seus direitos, e que por isso, faz-se necessário o trabalho da Anatel na avaliação qualitativa das respostas. Apresentou em seguida a equipe, a metodologia de amostragem e adiantou que em breve uma ferramenta de IA (inteligência artificial) possibilitará a avaliação de cem por cento das respostas. Informou que existe um

acompanhamento regular com as prestadoras para aprimoramento dos procedimentos. Em seguida, passou a palavra ao Sr. **Paulo Roberto Tobias**, que comentou a importância da avaliação qualitativa das respostas como forma de empoderamento do consumidor, quando há uma melhora na qualidade informacional. Explicou o funcionamento da metodologia de avaliação e como é formado o IQI – Índice de Qualidade Informacional. Destacou o objetivo de se alcançar uma resolução para as demandas com mais transparência, efetividade e clareza. Comentou também sobre a dimensão regulamentar, onde o regulador busca se certificar que os consumidores estão sendo atendidos conforme a regulamentação. Continuando com a apresentação, explicou a matriz de avaliação e projetou os gráficos de acompanhamento extraídos da ferramenta *QlinkSense*. Destacou a evolução do desempenho das prestadoras e informou que algumas prestadoras de pequeno porte também estão sendo avaliadas. Finalizou dizendo acreditar que a qualidade informacional não deve ficar restrita ao tratamento de registro da Anatel. Na sequência, a Sra. **Irani Cardoso** reforçou a importância do trabalho e que mesmo não estando regulamentado tem apresentado resultados positivos na melhora na qualidade do atendimento. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** passou a palavra ao representante da Senacon, **Vitor Hugo do Amaral Ferreira**, que salientou que os dados apresentados pela Anatel precisam ser cruzados com os dados que são gerados pela Senacon e mencionou que a Senacon disponibilizou no dia 15 de março os boletins com os dados dos atendimentos das reclamações recebidas ao longo de 2022, junto aos órgãos de defesa do consumidor, bem como na plataforma Consumidor.gov.br. O Sr. **Igor Rodrigues Britto – IDEC** questionou sobre a divulgação do IQI ao público, se iniciativas nesse sentido já foram implementadas e pontuou a importância para a população ter acesso a esse instrumento comparativo para tomada de decisão. A Sra. **Irani Cardoso** concordou com as observações e esclareceu que hoje o trabalho é realizado por servidores que avaliam mensalmente uma amostra de registros, mas que está sendo desenvolvida uma ferramenta com uso da inteligência artificial que possibilitará ampliar tal amostra, considerando que o objetivo é avaliar 100% dos registros. O Sr. **Sidnei Batistella – Abrint** também comentou a importância do IQI na comparação entre prestadora de grande e pequeno porte e da importância do comparativo para o consumidor. A Sra. **Márcia Moro** manifestou interesse em sugerir a inclusão de artigos e parágrafos à Minuta de Revisão do RGC, não relacionados ao tema da apresentação. A Sra. **Cristiana Camarate** respondeu a manifestação orientando o envio de e-mail para formalização do pedido. O Sr. **José Alexandre Novaes Bicalho – Conexis** teceu elogio ao processo de avaliação qualitativa das respostas e questionou sobre a meta do indicador IQI. O Sr. **Paulo Tobias** esclareceu que a metodologia amostral utiliza uma fórmula estatística com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%, salientou que para os indicadores são definidos pesos que

variam de 1 a 3, esclareceu que no processo de avaliação não é feita nenhuma classificação boa ou ruim da resposta, mas sim do percentual do IQI aferido naquele determinado mês para o grupo econômico. Disse ainda que uma das primeiras ações no processo de avaliação é análise da descrição da reclamação para identificação do assunto reclamado, pois dependendo do assunto o indicador será ou não avaliado, conforme demonstrado na matriz de indicadores. O Sr. **Jose Bicalho** agradeceu as informações. A Sra. **Irani Cardoso** colocou a equipe à disposição para esclarecimentos adicionais e salientou que as metas do IQI são negociadas previamente com as prestadoras. Como encaminhamento a SRC se comprometeu em enviar maiores detalhes sobre os 33 itens de avaliação da matriz da AQR que compõem o IQI. Foi solicitado pelos representantes do CDUST a realização de encontro com a Anatel para demonstração do acesso aos dados de reclamações dos consumidores no “Painel de Dados da Anatel”.

3. As Plataformas Digitais no contexto de conectividade significativa

Passando ao próximo item da pauta, o presidente Conselheiro **Vicente Aquino** iniciou apresentando o professor **Humberto Cunha dos Santos**, agradecendo sua presença na reunião para falar sobre um tema de crescente importância no cenário nacional e que demanda o engajamento de todos no CDUST, porém, antes de passar a palavra ao professor, registrou a presença do Conselheiro **Alexandre Freire** a quem passou a palavra. Conselheiro **Alexandre Freire** ressaltou a relevância do tema e a importância de estabelecer parâmetros mínimos para que as pessoas possam aproveitar de forma efetiva as oportunidades on-line. O Prof. **Humberto Cunha** agradeceu o convite para compartilhar com todos um pouco do seu objeto de estudo e disse acreditar que a Anatel tem papel importante a ser exercido nesse ambiente de discussão. Salientou que não estamos diante de um novo paradigma. Pontuou que o último leilão organizado pela Anatel dá esse indicativo de que o prognóstico é cada vez mais de um uso corriqueiro nas nossas interações e transações digitais. Ressaltou que o cenário das interações sociais não pode ser dissociado de nenhum desses elementos, e que a gente faz uso desses ambientes para, no fundo, se conectar. Contextualizou os últimos acontecimentos no país como o 8 de janeiro e destacou a mudança de hábitos trazidos pela inovação tecnológica. Continuou a apresentação trazendo questionamentos sobre o porquê e como regular as plataformas digitais, quais os danos e riscos. Pontuou a importância de se avaliar as iniciativas em outras regiões, principalmente na Europa. Citou em seguida o conceito de sociedade em rede e suas implicações. Comentou sobre a pandemia e a intensificação desse processo de uso de novas tecnologias, como por exemplo a reformulação de várias indústrias e serviços. Explicou que o conceito de plataforma digital admite muitas leituras, mas o principal é que conecta os lados e

facilita transações. Citou a literatura antitruste e a lei concorrencial alemã. Em seguida trouxe a ideia de uma *big data* cada vez maior, com as pessoas gerando e consumindo informação a todo o tempo. Alertou para o tamanho que algumas empresas se tornaram, assemelhando-se às vezes a países. O Prof. **Humberto Cunha** explicou que a visão muito permissiva da internet como um espaço de livre atuação está cada vez sendo mais questionado, destacando que a complexidade do mundo tem evidenciado a necessidade de se regular tais espaços. Continuando, citou alguns danos ao consumidor, causados por grandes plataformas, como é o caso da apropriação indevida de dados dos usuários. Finalizando, disse acreditar que qualquer esforço da Anatel nesse sentido deve primeiro passar pela definição clara do objetivo, o que se pretende dessa regulação para, a partir daí, definido um norte, criar os mecanismos necessários. Colocou-se à disposição para discutir precedentes, casos e entrar em detalhes e agradeceu mais uma vez. O Sr. **Vitor Hugo** comentou sua preocupação com relação ao tema, principalmente quando se trata de matéria de consumidor, citando a questão das “*fake news*”, pois elas reverberam nas relações de consumo. Ressaltou ainda sua preocupação com as fraudes bancárias. Comentou que o Código de Defesa do Consumidor já nos permite uma interpretação que é muito precisa, no sentido de que a informação deve ser clara, precisa e ostensiva, e informou que a Senacon está elaborando uma nota técnica nesse sentido. O Prof. **Humberto Cunha** comentou que são diversas as perspectivas e que elas devem começar a ser abordadas e dialogadas. O Sr. **Igor Britto**, do IDEC, perguntou como outros países vem tratando e produzindo discussões a respeito do tema, se o professor com base em seus levantamentos e pesquisas já formou sua opinião a respeito do projeto de lei 2768/2022.

O Prof. **Humberto Cunha** respondeu que o ideal é implementar pelo que já pode ser feito. O Sr. **Rodrigo Abreu**, do MDHC, informou que esse tema passou recentemente pela Secretaria da Pessoa com Deficiência do Ministério, pois houve, no dia 29 de fevereiro, uma reunião numa conferência da Unesco, na qual se discutiu as diretrizes para a regulamentação das plataformas digitais, resguardando-se ao mesmo tempo, a liberdade de expressão e o acesso à informação. Acredita que essas diretrizes precisam ser consideradas. O Presidente Conselheiro **Vicente Aquino** agradeceu a presença e participação do Conselheiro **Alexandre Freire**, registrando a alegria e honra de receber a visita de cortesia.

4. Agenda ESG no setor de Telecomunicações.

Dando prosseguimento aos trabalhos, o presidente Conselheiro **Vicente Aquino** realizou uma breve exposição do tema e deu boas-vindas aos palestrantes Sr. **Victor Almeida França** – representante da SUSEP, Sra. **Anna Carolina** – Representante da TIM e Sr. **Tiago Machado** –

Representante da Vivo. Antes de passar a palavra ao primeiro palestrante, o presidente Conselheiro **Vicente Aquino** agradeceu a presença de forma online do coordenador geral de regulação, o Sr. **César da Rocha Neves**. Passando a palavra então ao Sr. **Victor Almeida** que iniciou sua fala tecendo um breve histórico das ações de sustentabilidade no setor financeiro e de seguros. Destacou a criação do Fórum para Seguros Sustentáveis em 2015 e que hoje a agenda ESG já é observada com menos ceticismo. Citou a norma do Banco Central de 2020 abordando ainda que de forma mais genérica a responsabilidade socioambiental. Ressaltou que a SUSEP já possui regulação sobre os temas relacionados à Agenda ESG, abordando gestão de risco e sustentabilidade. Mencionou a divulgação pública das ações das empresas, oportunizando comparações das melhores práticas. Finalizou a fala agradecendo a todos. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** passou a palavra à Sra. **Anna Carolina – Representante da TIM** que se apresentou e compartilhou o histórico de ações da prestadora TIM em ações sociais e projetos relacionados ao tema desde os anos 2000. Destacou que desde 2010 a TIM vem divulgando suas emissões de carbono e desde 2012 todas as ações estão organizadas pelo Instituto corporativo TIM. Também pontuou que em 2020 foi criado o conselho ESG, ligado ao conselho de administração. A Sra. **Anna Carolina** explicou que mesmo não havendo tal exigência, a TIM vem antecipando esse movimento desde 2010 e hoje são utilizados diversos indicadores para divulgação institucional através de relatórios de sustentabilidade, os quais todos foram convidados a conhecer. Chamou atenção ao fato de que o setor é altamente dependente de energia e que se trata, portanto, de uma questão não só estratégica ou financeira, mas também ambiental. Por fim, compartilhou uma fala do secretário geral da ONU dizendo que não há inclusão social sem inclusão digital. Agradeceu a oportunidade e se colocou à disposição. Na sequência, o presidente Conselheiro **Vicente Aquino** passou a palavra ao Sr. **Tiago Machado – Representante da Vivo**, que iniciou sua fala trazendo o propósito “Digitalizar para Aproximar”, e explicou que essa é a definição da forma de trabalhar na Vivo, que se sustenta em quatro pilares estratégicos, sendo um deles o Vivo Sustentável, que compreende as práticas e iniciativas que promovem o bem-estar da sociedade. Citou uma meta de utilizar cem por cento de energia limpa, vindo de usinas de geração distribuída. Ressaltou que a Vivo é hoje a empresa com maior nota em termos sustentáveis do setor de telecomunicações da América Latina. Destacou também a pontuação na B3, onde a Vivo figura pelo décimo ano consecutivo como a segunda melhor empresa dentre todos os setores e a primeira colocada de todo o setor de tecnologia. Contou sobre o histórico de ações da Vivo desde os anos 2000 e sobre a criação do Comitê de Qualidade de Sustentabilidade da Vivo. Informou sobre a remuneração dos executivos da empresa em que 20% dos valores estão vinculados às metas ESG. Comentou sobre algumas metas no aspecto social e ambiental como a redução de emissões

diretas, aumento de pessoas negras no quadro de funcionários e reciclagem de produtos eletrônicos. Apresentou ao final a Fundação Telefônica, que tem o objetivo de transformar a educação pública no país através do ensino de competências digitais e que a fundação já impactou a vida de mais de três milhões de pessoas e conta com mais de vinte mil voluntários. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** agradeceu pelas informações prestadas e abriu a palavra aos membros do CDUST para discussão. A Sra. **Ana Lúcia** perguntou sobre a questão do lixo e programas de acesso à internet para comunidades tradicionais, indígenas e quilombolas. O Sr. **Tiago Machado** iniciou respondendo sobre o Programa Viver, inclusive com inserção na TV, onde convida as pessoas a levarem seus equipamentos usados às lojas da Vivo. Também comentou que a empresa busca avançar em coberturas não só nos grandes centros, mas em todas as regiões remotas e que a região amazônica é essencial pelo entrelaçamento da questão social e ambiental. A Sra. **Anna Carolina** complementou a fala do colega destacando o trabalho voluntário não só nesse campo e em resíduos, mas em todas as vertentes da agenda ESG. Informou que ainda não fazem uma comunicação massiva, mas comunicação digital. Destacou o plano de levar conectividade a cem por cento dos municípios brasileiros. A Sra. **Naiara Santana** trouxe um depoimento de que não tem acesso à comunicação na localidade em que reside. Mencionou a apresentação feita em 2021 onde trouxe os dados de uma pesquisa realizada em algumas localidades do Nordeste apontando a falta de acesso à internet obrigando seus moradores a se deslocarem à cidade para acessar a rede. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** mencionou o árduo trabalho da Anatel no leilão do 5G para a questão da conectividade, que resultou no compromisso de levar cobertura e atendimento a mais de sete mil localidades. O Sr. **Vitor Hugo** lembrou da parcela da população sem acesso aos serviços móveis. A Sra. **Márcia Moro** ilustrou a situação de moradores de áreas rurais ou remotas que ainda estão muito distantes das plataformas digitais e dos serviços. Opinou que faltam políticas públicas relacionadas à inclusão digital. O Sr. **Sidnei Batistella** destacou que as mudanças nas regras e normas promovidas pela Anatel permitiram a entrada de pequenas prestadoras em muitas localidades. Pontuou que uma pequena prestadora com investimentos mais enxutos consegue chegar mais longe. O Sr. **Igor Britto** lembrou a importância da ética corporativa e a transparências nas ofertas. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** propôs a inclusão de um dispositivo com compromissos ESG no texto do novo RGC, caso seja autorizado e que alguém ajude na redação do dispositivo. A Sra. **Márcia Moro** reforçou o pedido de inclusão do parágrafo sexto no artigo 58 (cinquenta e oito) do RGC em vigor. O Sr. **Vitor Hugo** opinou que entende como importante que as prestadoras estejam presentes na construção desses entendimentos e que as prestadoras figuram na lista das dez maiores ofensoras na Senacon. A secretária Sra. **Cristiana Camarate** sugeriu para a próxima reunião do CDUST uma pauta que traga as empresas

para discutir os problemas de acordo com o relatório da Senacon e com o panorama de reclamações da Anatel. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** respondeu ao Sr. **Vitor Hugo** argumentando que não há como as operadoras não estarem entre as dez primeiras reclamadas nos dados da Senacon, visto que o segmento de telecomunicações possui 348 milhões de acessos, e o segundo setor reclamada não chega a 100 milhões. Concordou com a proposta de chamar as prestadoras para uma reunião extraordinária e em dar encaminhamento para inclusão de um artigo no RGC com previsão da agenda ESG. O Sr. **Igor Britto** concordou com o encaminhamento, pontuou sobre a importância da responsabilidade social, evitando o tratamento simbólico que culmina com uma visão de que se trata apenas de marketing. Demonstrou preocupação com um possível tratamento superficial do tema, que merece uma dedicação mais profunda. O Sr. **Vitor Hugo** agradeceu mais uma vez e informou que as prestadoras historicamente publicam os dados, mas esses dados não eram utilizados para construir políticas públicas e que esta será a postura a partir de agora. Ainda pontuou a necessidade de o setor apresentar uma tendência de quedas no ranking de reclamações. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** observou que sempre foi o maior crítico na Agência em relação às pesquisas de satisfação da qualidade e indicou à Sra. **Naiara Santana** que a Anatel está trabalhando uma outra agenda, antecipando os compromissos do leilão do 5G. Enfatizou o desejo de universalizar as telecomunicações em todo o país, principalmente nas regiões mais remotas. Citou a conectividade nas escolas como prioridade, principalmente as em áreas rurais.

5. CDUST e os Conselhos de Usuários – Troca de Experiências

Seguindo a reunião, visando promover uma maior integração e troca de experiências, o presidente conselheiro **Vicente Aquino** deu boas-vindas aos novos presidentes e vice-presidentes recém-empossados dos Conselhos de Usuários das prestadoras Algar, Claro, Oi, Sky, Tim e Vivo. Destacou que são os primeiros Conselhos formados em consonância à nova Resolução 734/2020. Após breve saudação, deixou as portas de seu gabinete abertas e sua equipe sempre à disposição. Mencionou o orgulho em presidir o CDUST, comitê que tem por objetivo assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de telecomunicações. Na sequência, abriu a fala para apresentações. Apresentou-se o Sr. **Egmar Ferraz**, presidente do Conselho de Usuários da Algar, o Sr. **Luiz Rodrigo**, presidente do Conselho de Usuários da Claro, a Sra. **Íris Fernando**, presidente do Conselho de Usuários da Oi, a Sra. **Bianca Caetano**, vice-presidente do Conselho de Usuários da Sky, a Sra. **Stephanie Carvalho**, presidente do Conselho de Usuários da Tim e o Sr. **João Varela**, vice-presidente do Conselho de Usuários da Vivo.

6. Assuntos gerais

Fechando a pauta do dia, o Presidente Conselheiro **Vicente Aquino** questionou sobre a data, modalidade e temas para próxima reunião. Sugeriu a data de (15/06) quinze de junho para a próxima reunião ordinária, de forma remota, e para os temas que ficaram pendentes, sugeriu uma reunião extraordinária dentro de um mês. O Sr. **Igor Britto** sugeriu a apresentação de uma pesquisa qualitativa sobre conectividade realizada por uma organização suplente do IDEC. A Sra. **Cristiana Camarate** ratificou a sugestão da próxima reunião ordinária para (15/06) quinze de junho de forma virtual, remota. O Sr. **Sidnei Batistella** argumentou que se perde muito no formato online, que esta reunião presencial foi bem mais proveitosa. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** definiu então a data de **15/06/2023 (quinze de junho de dois mil e vinte três), às 13h30 (treze horas e trinta minutos) para a 2ª Reunião Ordinária do CDUST, de forma presencial**. Finalizou a reunião agradecendo a participação de todos e informou que a secretária do CDUST encaminhará a minuta da ata desta reunião aos membros para apreciação e eventuais contribuições. Declarou encerrada assim a 1ª Reunião Ordinária do CDUST.

Encaminhamentos:

ANATEL:

- SRC - Enviar detalhamento sobre a metodologia da matriz AQR e seus 33 itens de avaliação que compõem o IQI;
- incluir no RGC dispositivo que versa sobre agenda ESG;
- incluir no RGC dispositivo que versa sobre não cobrança de multa para os casos de mudança de endereço decorrente do trabalho;
 - ✓ realizar reunião com operadoras para falar sobre as questões de infraestrutura e sobre reclamações (panorama da Anatel + dados da Senacon). Chamar os presidentes e vice-presidentes dos Conselhos de Usuários;
- sugestão de pauta para a próxima reunião:
 - ✓ apresentação da pesquisa do Instituto de Referência em Internet e Sociedade – IRIS. Relatoria: IDEC e IRIS;
 - ✓ apresentação de pesquisa sobre acesso à internet em comunidades rurais. Relatoria: Naiara de Jesus – MMTR-NE;
 - ✓ apresentação da pesquisa da Defensoria Pública da União. Relatoria: Ana Lúcia Marcondes – DPU.