



# 2ª Reunião Ordinária 2026 Conselho de Usuários

Reunião: 09/06/2026

Presencial: São Paulo/SP

Digital: Híbrido



# Conselho de Usuários - Ata Executiva

## | Conselheiros

|                   |                 |            |              |              |              |
|-------------------|-----------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Participantes (1) |                 | ✓ Giovanni | ✓ Alexandre  | ✓ João Pedro | ✓ João Paulo |
| ✓ Presente        | Ausente         | ✓ Edson    | ✓ Renan      | ✓ Marcos     |              |
|                   | ☐ Justificado   | ✓ Bernardo | ✓ Alex       | ✓ Sabrina    |              |
|                   | ☐ Injustificado | ✓ Moisés   | ✓ João Vitor | ✓ Suyla      |              |
|                   |                 | ✓ Carlos   | ✓ Sérgio     | ✓ Mara       |              |

## | Prestadora e Convidados

|               |  |         |            |           |          |
|---------------|--|---------|------------|-----------|----------|
| Participantes |  | Assunta | Karen      | Ana Paula | Leonardo |
|               |  | Angela  | Selmo      | Veridiane |          |
|               |  | Luciene | Alessandra | Gláucia   |          |

# Conselho de Usuários - Ata Executiva – Tema 1

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                               | Infraestrutura de Telecomunicações – Sinal da Operadora Vivo em Corumbá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Questionamento                                                 | Como o sinal da operadora Vivo chega atualmente ao município de Corumbá?<br>A operadora possui rede própria de fibra óptica até o município ou utiliza infraestrutura de terceiros?<br>Em caso de compartilhamento, quais operadoras ou empresas fornecem essa infraestrutura?<br>Existe redundância na rede (rotas alternativas) para garantir maior estabilidade do sinal?<br>Há previsão de investimentos para ampliação ou modernização da rede no município? |
| Abrangência<br>Nacional / Municipal ou Outros<br>(especifique) | Regional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Esclarecimentos

O Município de Corumbá/MS é atendido por meio de 25 ERBs, com cobertura nas tecnologias 2G, 3G, 4G e 5G, sendo que 15 desses sites já contam com 5G. Em 6 sites, há utilização de infraestrutura de outra operadora, por meio de compartilhamento de rede.

A conectividade de transporte é garantida por parcerias com outras duas empresas, com capacidade de 10 Gbps + 10 Gbps, interligando Campo Grande a Corumbá.

| Esclarecimentos

Adicionalmente, foram realizadas melhorias na rede local, com ampliação da cobertura 4G e implantação do 5G em parte dos sites.

Atualmente, todos os indicadores de qualidade em Corumbá/MS encontram-se em conformidade com as metas estabelecidas pela Anatel.

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                               | Esclarecimentos sobre falhas e ausência de sinal no município de Corumbá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Questionamento                                                 | <p>Quais foram as causas técnicas das falhas, oscilações e interrupções do sinal registradas no mês de Abril no Município?</p> <p>Houve rompimento, pane, manutenção emergencial ou qualquer ocorrência específica que tenha ocasionado a instabilidade dos serviços?</p> <p>Quais providências foram adotadas para solucionar os problemas ocorridos entre os dias 13 e 20 de abril?</p> <p>Há previsão de investimento para modernização ou reforço da cobertura e estabilidade do sinal em Corumbá?</p> <p>Quais medidas preventivas estão sendo implementadas para evitar novas ocorrências semelhantes?</p> <p>Existe canal específico ou protocolo de comunicação com o Poder Público e com os consumidores em situações de indisponibilidade prolongada dos serviços?</p> |
| Abrangência<br>Nacional / Municipal ou Outros<br>(especifique) | Regional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## | Esclarecimentos

Em abril, registramos um incidente crítico em Corumbá, caracterizado por um incêndio em um poste localizado na área urbana, que trouxe impactos relevantes para a nossa rede.

O concentrador que atende a localidade está situado na Rua 13 de Julho, e o incêndio ocorreu justamente no poste que viabiliza o acesso a esse edifício, comprometendo a conectividade da infraestrutura.

## | Material de Apoio

Como ação preventiva, estamos promovendo a reconfiguração do trajeto da fibra óptica, de forma a garantir redundância no acesso ao concentrador, por meio de dois caminhos distintos.

|                                                              |                                                                        |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                             | Buscar soluções para áreas de sombra no bairro Bom Retiro, em Blumenau |
| Questionamento                                               | Anexo Pauta                                                            |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Regional                                                               |

| **Esclarecimentos**

O bairro Bom Retiro conta com cobertura outdoor 4G e 5G, proveniente da estação rádio base instalada na própria localidade.

Em áreas com características montanhosas, podem ocorrer eventuais limitações de cobertura indoor, decorrentes de fatores como vegetação densa, relevo acidentado e proximidade com a borda da área de cobertura.

No momento, não há previsão de expansão da cobertura na região.

| **Material de Apoio**

Não há

|                                                              |                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                             | Desde as catástrofes climáticas de 2008, a região do Morro do Baú, em Ilhota, enfrenta problemas de comunicação pelos relatos recebidos dos moradores, não contam com serviços da Vivo |
| Questionamento                                               | Anexo Pauta                                                                                                                                                                            |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Regional                                                                                                                                                                               |

| Esclarecimentos

No bairro Morro do Baú, localizado em Ilhota/SC, a Vivo não possui cobertura de sinal.

A estação rádio base mais próxima está situada no município de Luiz Alves; contudo, o sinal é prejudicado devido às características do relevo da região.

No momento, não há previsão para atender a localidade.

| Material de Apoio

Não há

# Conselho de Usuários - Ata Executiva - Tema 5

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                             | Implantar sistema de aviso prévio quando da ocorrência de incidentes (rompimento de fibra, por exemplo) que causam a interrupção dos serviços. Sistema semelhante ao implantado pela Celesc - concessionária de energia |
| Questionamento                                               | N/A                                                                                                                                                                                                                     |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Nacional                                                                                                                                                                                                                |

## | Esclarecimentos

A Vivo observa o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), que estabelece a obrigatoriedade de divulgação das interrupções dos serviços aos usuários e ao público em geral, por meio de portal específico.

Nesse portal são disponibilizadas informações sobre interrupções programadas e não programadas, incluindo data, duração, localidade e motivo.

## | Esclarecimentos

No caso de interrupções programadas, a comunicação deve ser realizada com antecedência mínima de 72 horas aos usuários impactados. Já as interrupções não programadas são reportadas no mesmo portal em até 24 horas após o seu início.

<https://consultaesaq.com.br/#/interrupcoes/home>

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                             | Desburocratização e mais agilidade no atendimento pelo telefone de emergência da Vivo. Muito tempo de espera e teclas apertadas até chegar a opção para tratar da ocorrência ou falar com atendente. Evitar aqui o uso de robô |
| Questionamento                                               | N/A                                                                                                                                                                                                                            |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Nacional                                                                                                                                                                                                                       |

| Esclarecimentos

Estamos em processo de melhorias significativas em nossa URA, proporcionando um direcionamento mais eficiente das demandas, opções mínimas que possibilitam o encaminhamento do cliente para as ilhas especializadas.

Adicionalmente, o menu inclui incentivos ao uso do aplicativo, especialmente para demandas que podem ser solucionadas de forma digital.

| Esclarecimentos

Esclarecemos, ainda, que foram identificadas ocorrências de lentidão na URA, e a equipe de TI já está atuando na implementação de melhorias para otimização do serviço.

# Conselho de Usuários - Ata Executiva - Tema 7

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                             | Há relatos de que a operadora está cobrando multa por quebra de fidelidade quando o consumidor solicita a alteração de seu plano (seja para um upgrade ou downgrade).<br>O fato chama a atenção pois, em teoria, a multa seria improcedente, visto que o consumidor mantém o vínculo com a operadora, tais relatos não foram devidamente evidenciados ainda junto a este órgão para a abertura de protocolo para discussão do fato |
| Questionamento                                               | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Nacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## | Esclarecimentos

A regulamentação vigente da Anatel, incluindo o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), admite a cobrança de multa por fidelização nas hipóteses de descumprimento das condições contratuais vinculadas a benefícios concedidos ao consumidor, tais como descontos, bônus ou subsídios, atrelados a prazo mínimo de permanência. Nessas situações, o valor da multa deve observar o critério de proporcionalidade, considerando o período remanescente do contrato e o benefício efetivamente usufruído.

## | Material de Apoio

Não há

# Conselho de Usuários - Ata Executiva - Tema 8

Contextualização

Em conformidade com Artigo 16, inciso V do regulamento 734/2020 Anatel

Questionamento

Quantidade de reclamações Anatel, Sindec e Consumidor.gov.  
Quantidade de contatos nos canais de atendimento interno.

Abrangência

Nacional/Municipal ou Outros  
(especifique)

Nacional

## | Esclarecimentos

Apresentamos o volume de reclamações registradas nos canais Anatel, Consumidor.gov.br, Sindec/ProConsumidor e Fundação Procon São Paulo.

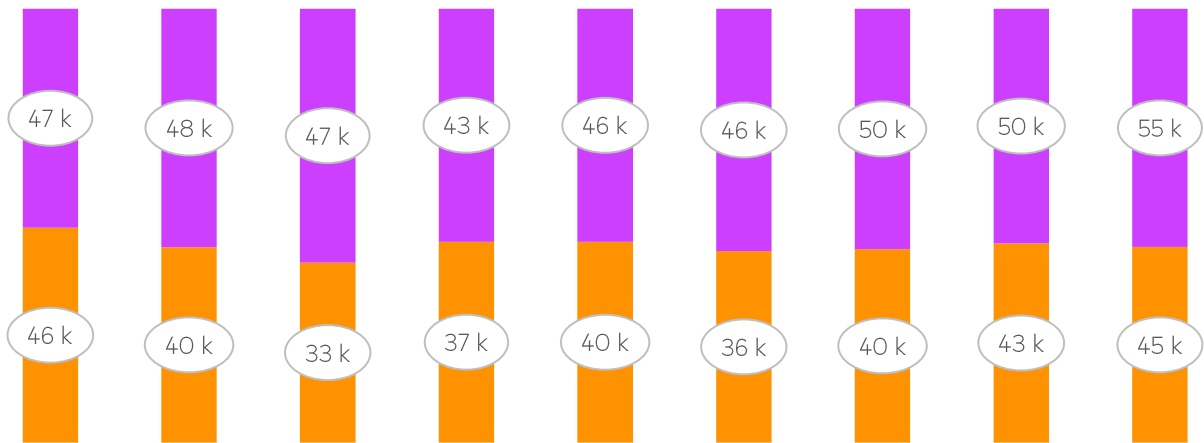
O material contempla a distribuição dos volumes por serviço, bem como os indicadores de índice de solução e nota de satisfação referentes à Anatel e ao Consumidor.gov.br. Também é apresentada a evolução dos Procons Municipais do Estado de São Paulo que aderiram à plataforma digital da Fundação Procon SP, os quais contribuíram para o aumento do volume de reclamações registradas.

## | Material de Apoio





Móvel      Fixa



Índice de Reclamação

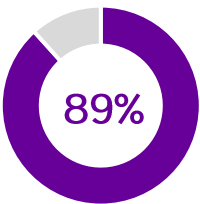
|       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vivo  | 0,28 | 0,26 | 0,23 | 0,23 | 0,25 | 0,24 | 0,26 | 0,27 | 0,28 |
| Setor | 0,32 | 0,33 | 0,32 | 0,31 | 0,34 | 0,33 | 0,33 | 0,31 | 0,33 |

| ASSUNTOS                              | 1TRI24 | 2TRI24 | 3TRI24 | 4TRI24 | 1TRI25 | 2TRI25 | 3TRI25 | 4TRI25 | 1TRI26 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Cobrança                              | 22.213 | 23.628 | 23.744 | 22.202 | 22.324 | 23.490 | 25.571 | 24.759 | 28.829 |
| Qualidade, funcionamento e reparo     | 26.884 | 22.396 | 15.567 | 18.506 | 19.595 | 17.069 | 19.108 | 23.676 | 22.546 |
| Cancelamento                          | 8.696  | 7.752  | 8.489  | 8.094  | 8.920  | 8.455  | 9.896  | 9.624  | 11.099 |
| Bloqueio, desbloqueio ou suspensão    | 9.150  | 8.456  | 8.259  | 8.031  | 9.473  | 8.290  | 8.393  | 7.309  | 7.621  |
| Plano de serviços, oferta, bônus      | 7.302  | 7.779  | 7.452  | 6.715  | 7.235  | 7.845  | 8.720  | 8.139  | 8.409  |
| Atendimento                           | 5.719  | 4.845  | 4.350  | 4.329  | 4.409  | 4.380  | 4.859  | 4.773  | 5.196  |
| Instalação ou ativação ou habilitação | 4.414  | 4.140  | 3.772  | 3.836  | 4.298  | 3.993  | 4.552  | 5.095  | 5.608  |
| Outros                                | 9.302  | 9.110  | 8.561  | 8.258  | 9.457  | 8.698  | 9.407  | 9.723  | 10.288 |
| Total                                 | 93.688 | 88.109 | 80.198 | 79.971 | 85.715 | 82.232 | 90.511 | 93.104 | 99.600 |

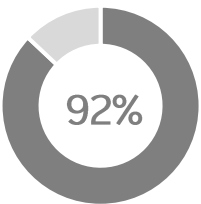
2025

Índice de Solução

Vivo



Setor



Satisfação com Atendimento

Vivo

3,3



Setor

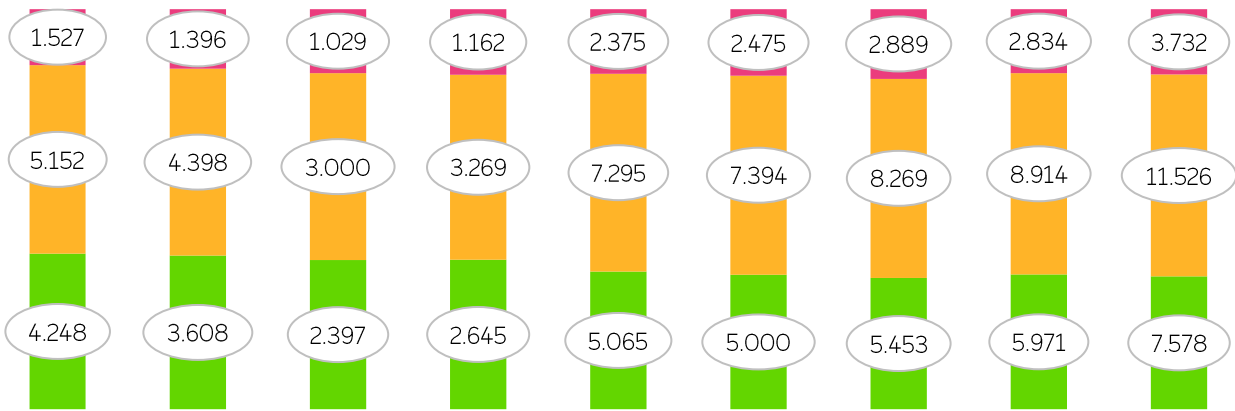
3,6



Prêmio Acessibilidade – 2025 e 2026



Fixa Móvel Outros



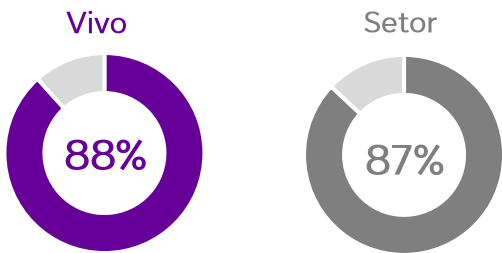
Índice de Reclamação

|       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vivo  | 0,32 | 0,27 | 0,19 | 0,20 | 0,42 | 0,43 | 0,47 | 0,51 | 0,65 |
| Setor | 0,47 | 0,38 | 0,24 | 0,27 | 0,56 | 0,58 | 0,65 | 0,64 | 0,78 |

| ASSUNTOS                     | 1TRI24 | 2TRI24 | 3TRI24 | 4TRI24 | 1TRI25 | 2TRI25 | 3TRI25 | 4TRI25 | 1TRI26 |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Cobrança Indevida/Abusiva    | 4.846  | 4.357  | 3.318  | 3.525  | 8.096  | 8.164  | 9.136  | 9.446  | 12.715 |
| Atendimento                  | 1.938  | 1.566  | 974    | 1.159  | 2.411  | 2.305  | 2.494  | 2.667  | 3.231  |
| Venda Enganosa/Abusiva       | 1.152  | 1.007  | 634    | 713    | 1.231  | 1.311  | 1.512  | 1.675  | 2.000  |
| Serviço/Aparelho com defeito | 1.055  | 951    | 523    | 543    | 861    | 866    | 907    | 1.156  | 1.419  |
| Cancelamento                 | 600    | 523    | 322    | 413    | 724    | 724    | 842    | 930    | 1.185  |
| Contratação                  | 256    | 250    | 176    | 204    | 247    | 256    | 274    | 332    | 385    |
| Outros                       | 1.080  | 748    | 479    | 519    | 1.165  | 1.243  | 1.446  | 1.513  | 1.901  |
| Total                        | 10.927 | 9.402  | 6.426  | 7.076  | 14.735 | 14.869 | 16.611 | 17.719 | 22.836 |

2026

Índice de Solução



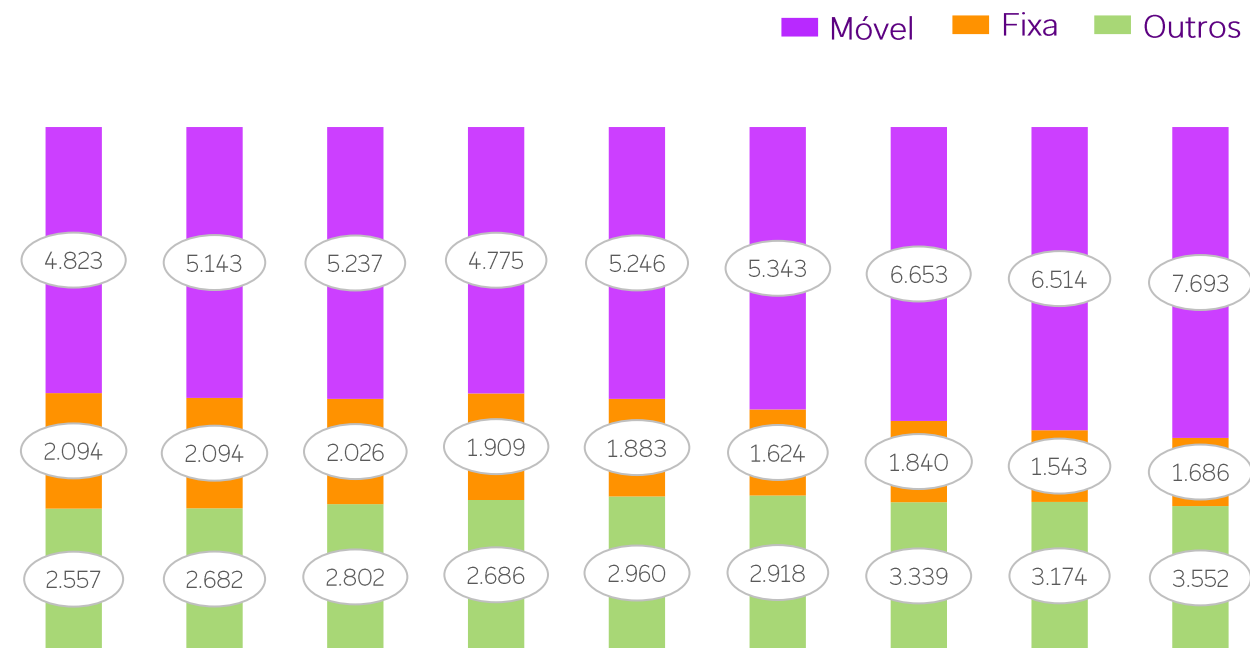
Satisfação com Atendimento



Prazo Médio de Resposta (dias)



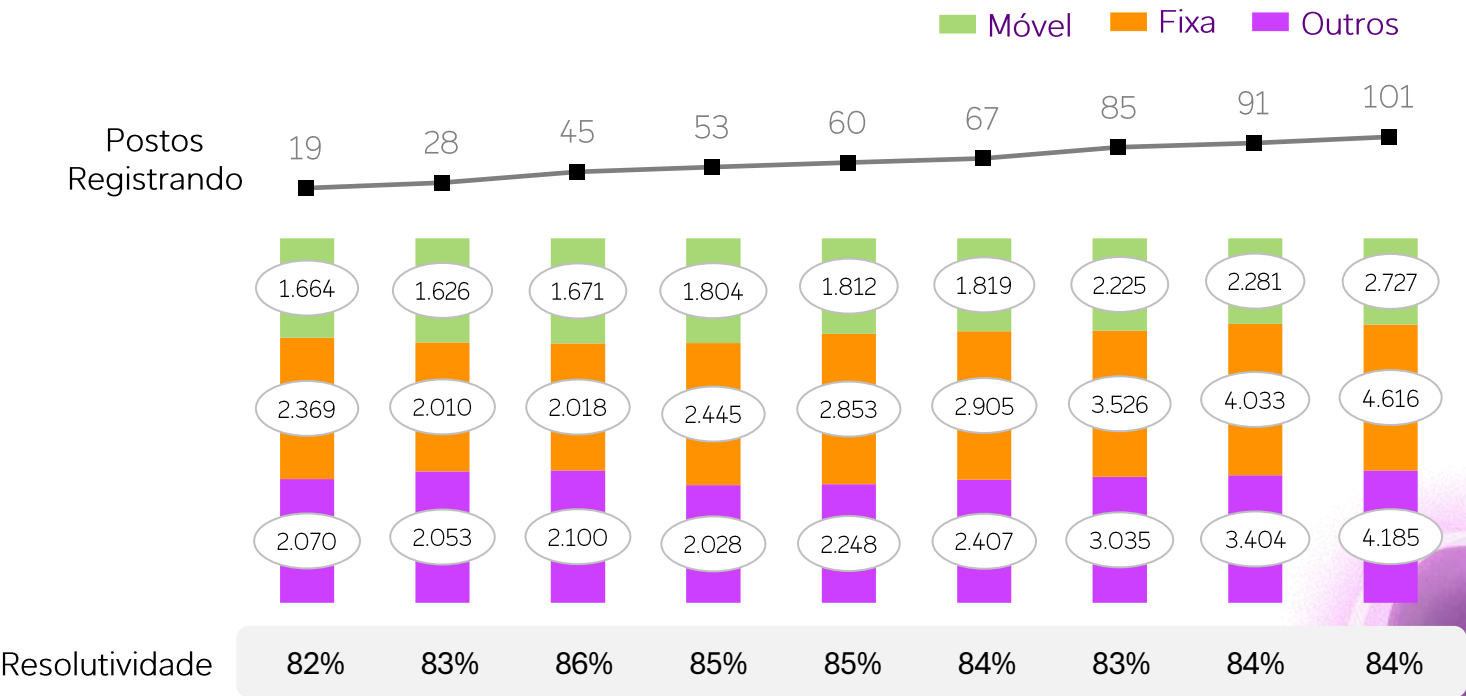
# ProConsumidor + Sindec



| ASSUNTOS                     | 1TRI24 | 2TRI24 | 3TRI24 | 4TRI24 | 1TRI25 | 2TRI25 | 3TRI25 | 4TRI25 | 1TRI26 |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Cobrança Indevida/Abusiva    | 4.340  | 4.717  | 5.291  | 4.709  | 5.231  | 5.315  | 6.500  | 6.214  | 7.404  |
| Atendimento                  | 2.136  | 2.258  | 2.067  | 1.996  | 2.200  | 2.002  | 2.389  | 2.157  | 2.386  |
| Cancelamento                 | 880    | 869    | 838    | 795    | 815    | 815    | 976    | 906    | 1.024  |
| Serviço/Aparelho com defeito | 809    | 730    | 625    | 622    | 582    | 502    | 523    | 559    | 656    |
| Ativação                     | 213    | 210    | 205    | 185    | 206    | 195    | 224    | 158    | 238    |
| Uso de Dados (LGPD)          | 99     | 118    | 123    | 117    | 112    | 148    | 210    | 173    | 191    |
| Portabilidade                | 124    | 109    | 99     | 91     | 100    | 106    | 105    | 112    | 123    |
| Outros                       | 872    | 908    | 817    | 854    | 845    | 801    | 906    | 953    | 910    |
| Total                        | 9.473  | 9.919  | 10.065 | 9.370  | 10.090 | 9.885  | 11.832 | 11.231 | 12.932 |



# Fundação Procon SP



| ASSUNTOS                                       | 1TRI24 | 2TRI24 | 3TRI24 | 4TRI24 | 1TRI25 | 2TRI25 | 3TRI25 | 4TRI25 | 1TRI26 |
|------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Cobrança / Contestação                         | 2.948  | 3.007  | 3.186  | 3.267  | 3.438  | 3.632  | 4.486  | 4.589  | 5.821  |
| Contrato / Oferta                              | 1.395  | 1.290  | 1.367  | 1.374  | 1.608  | 1.730  | 2.027  | 2.062  | 2.614  |
| Vício de Qualidade                             | 628    | 503    | 431    | 637    | 814    | 849    | 1.115  | 1.459  | 1.529  |
| Atendimento / SAC                              | 784    | 614    | 581    | 713    | 869    | 807    | 1.020  | 1.311  | 1.371  |
| Informação                                     | 89     | 102    | 114    | 92     | 111    | 107    | 134    | 157    | 167    |
| Entrega do Produto                             | 245    | 168    | 108    | 130    | 69     | 6      | 4      | 12     | 14     |
| Contrato / Oferta (Black Friday)               | 3      | 0      | 0      | 35     | 3      | 0      | 0      | 64     | 6      |
| Entrega do produto e/ou serviço (Black Friday) | 5      | 0      | 0      | 23     | 1      | 0      | 0      | 64     | 5      |
| Total Geral                                    | 6.103  | 5.689  | 5.789  | 6.277  | 6.913  | 7.131  | 8.786  | 9.718  | 11.528 |

|                                                              |                                  |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Contextualização                                             | Apresentação Fundação Telefônica |
| Questionamento                                               | N/A                              |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Nacional                         |

### | Esclarecimentos

A Fundação Telefônica Vivo tem como propósito “Educar para Transformar, Digitalizar para Aproximar”, partindo da convicção de que a digitalização do Brasil é um importante vetor para a construção de uma sociedade mais justa, empática e inclusiva. Nesse contexto, sua atuação está voltada ao apoio às Secretarias de Educação na ampliação de políticas públicas e programas de adoção qualificada de tecnologias, com foco no desenvolvimento de competências digitais de educadores e estudantes da rede pública.

### | Material de Apoio

Entre suas principais iniciativas, destacam-se: o Programa de Desenvolvimento de Competências Digitais, o Matemática ProFuturo, o Pense Grande Tech e o Programa de Voluntariado.

É possível verificar todas as ações realizadas pela Fundação Telefônica Vivo, no Informe Social através do link <https://www.fundacaotelefonicavivo.org.br/pesquisas-conteudos/informe-social-2025/>

|                                                              |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                             | Possibilidade de alteração no valor da diária de R\$100,00 de reembolso, para R\$150,00. |
| Questionamento                                               | Retorno do pedido realizado na Reunião de Posse.                                         |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Nacional                                                                                 |

| Esclarecimentos

Conforme informado na reunião anterior, o pleito foi devidamente internalizado e permanece em análise.

Por intermédio do Presidente Alexandre, foi registrada a insatisfação dos participantes quanto à ausência de retorno até o momento, sendo solicitado que o posicionamento seja apresentado na próxima reunião, prevista para agosto de 2026.

| Material de Apoio

Não há

# Conselho de Usuários - Ata Executiva - Tema 9

|                                                              |                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualização                                             | Possibilidade de incluir no regulamento o reembolso do deslocamento hotel > restaurante > hotel. |
| Questionamento                                               | Retorno do pedido realizado na Reunião de Posse.                                                 |
| Abrangência<br>Nacional/Municipal ou Outros<br>(especifique) | Nacional                                                                                         |

## | Esclarecimentos

Após análise do pleito, foi realizada a atualização do Regulamento de Diárias e Reembolsos, passando a permitir a utilização de serviço de táxi/aplicativo no deslocamento entre hotel ou local de reunião e restaurante, desde que a distância não ultrapasse 6 km (seis quilômetros) por trajeto, considerando ida e volta. Para fins de reembolso, é obrigatória a apresentação dos respectivos recibos, devidamente preenchidos e contendo o itinerário percorrido.

## | Esclarecimentos

Adicionalmente, informamos a atualização do valor de reembolso de quilometragem, que passa a ser de R\$ 1,56 (um real e cinquenta e seis centavos) por quilômetro rodado.

# Próximos Temas

|                |                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Questionamento | Valor do reembolso: que o tema seja respondido até a próxima reunião.                                                                                                                                             |
| Questionamento | Reclamações sobre Vale Saúde, Serviços Digitais e ATMA                                                                                                                                                            |
| Questionamento | Vivo Labs - Sugestão para que ocorra visita na próxima reunião em São Paulo                                                                                                                                       |
| Questionamento | A Vivo sofreu algum ataque ou vazamento de dados a partir de outubro/2025. Conselheira Sabrina, recebeu cobrança indevida e descobriu habilitação de número desconhecido e pode ter ocorrido com outros clientes. |
| Questionamento |                                                                                                                                                                                                                   |

# Apêndice: Conselheiros e suas respectivas representações

| Nome       | Nome Completo                             | Representante                                                                                           |
|------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giovani    | Giovani Vitória                           | Usuário                                                                                                 |
| Moisés     | Moisés Benedito Lobo                      | Usuário                                                                                                 |
| Alexandre  | Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos    | Usuário                                                                                                 |
| Sérgio     | Sérgio José dos Santos Falcão             | Usuário                                                                                                 |
| Sabrina    | Sabrina Amaro Tricot                      | Usuário                                                                                                 |
| Bernardo   | Bernardo Corrêa de Sousa Pessi            | Associação Catarinense de Defesa dos Direitos dos Consumidores e da Mulher – ADOCON                     |
| João Vitor | João Vitor de Castro                      | Movimento Social Da Cidadania Balneario Novo São José                                                   |
| Alex       | Alex Polizelli                            | Procon Municipal de Chapadão do Sul/MS                                                                  |
| Marcos     | Marcos Antônio Almeida Tavares            | Federação das Associações de Moradores de Alagoas - FAMOAL                                              |
| Mara       | Mara Beatriz Peixoto                      | Secretaria Executiva De Defesa Do Consumidor - SEDC - Procon Municipal de Boa Vista                     |
| Edson      | Edson Lourenço Calazans da Silveira Rohde | Departamento de Defesa do Consumidor da Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos - Procon/RS |
| Carlos     | Carlos Augusto Machado Coscarelli         | Fundação De Proteção E Defesa Do Consumidor - Procon SP                                                 |
| Renan      | Renan Romera Lemos                        | Programa Municipal De Defesa Do Consumidor - Procon Dourados                                            |
| João Pedro | João Pedro Oliveira da Silva              | Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Arapiraca                           |
| Suyla      | Suyla Maria Eda Hamamoto                  | Coordenadoria Estadual De Defesa Do Consumidor - Procon Roraima                                         |
| João Paulo | João Paulo Lordelo Guimarães Tavares      | Indicação - Ministério Público                                                                          |

|            |                                     |                              |
|------------|-------------------------------------|------------------------------|
| Assunta    | Assunta Vieira de Campos            | Gerente Sênior Institucional |
| Angela     | Angela Margarida Ramos Dos Santos   | Secretária do Conselho       |
| Luciene    | Luciene da Silva Dutra              | Secretária do Conselho       |
| Karen      | Karen Beatriz Taveira Barros Duarte | Presidente Procons Brasil    |
| Selmo      | Selmo Livio Martins                 | Gerente Serviço ao Cliente   |
| Alessandra | Alessandra Magalhaes Mondenini Cruz | Gerente Projetos Sociais     |
| Ana Paula  | Ana Paula de Almeida                | Consultora Institucional     |
| Veridiane  | Veridiane de Franca Freitas         | Analista Institucional       |
| Gláucia    | Gláucia de Miranda Rodrigues        | Analista Institucional       |
| Leonardo   | Leonardo de Lemos Vasconcelos Neto  | Analista Institucional       |



Obrigada | Obrigado

