TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
4ª Reunião Ordinária – Região Sul	**Local: Videoconferência**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **19 de novembro de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
- Alexandre Pereira Caminha;
- Fernando Luiz Vanin;
- Itamar Dall'agnol.

1.1 Ausência não justificada:

- Gilberto de Camargo;
- Karoline Luiz Calegari Naspolini.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá;
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos;
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira;
- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto.

2.1 Ausência não justificada:

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representada por Maciel Giovanella.

3. Participantes – Grupo TIM

- Alan Kido – People Caring & Inclusion Management;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Hilnê Montefusco – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Benthiem – Engenharia de Rede;
- Silvia Maino – Relações com a Imprensa;
- Valéria Câmara – Ouvidoria.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2021 pelo Claudio Ferreira, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, Secretário, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, agradecendo-os pela presença e desejando que no próximo ano o Conselho possa se encontrar e dar continuidade às suas atividades.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, salientou a presença dos demais membros do Conselho, dos representantes da Diretoria de Ouvidoria e do representante da Anatel, tendo em seguida apresentado a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para a Valéria Câmara, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou, cumprimentou a todos e todas e iniciou sua explanação sobre os 'Indicadores do SINDEC', apresentando uma visão evolutiva do indicadores, destacando que a TIM no comparativo da média mensal dos entrantes de 2021 vs 2020, apresenta o melhor resultado entre os grandes grupos econômicos de Telecom com redução de entrante na visão Brasil e na região Sul de -22%. Outrossim, apresentou os principais motivos de reclamações e falou sobre as principais ações de melhoria implementadas. Além disto, ressaltou o resultado em 2021 dos índices de resolubilidade das Cartas de Informações Preliminares (CIPs), com destaque para o melhor resultado histórico apresentado pela TIM em setembro com 91% na visão Brasil e 92% na região Sul, nos PROCONs integrados ao SINDEC.

Na sequência, a representante da Ouvidoria, apresentou uma visão comparativa dos resultados dos indicadores alcançados pela TIM com as demais 3 grandes Operadoras do setor na plataforma www.consumidor.gov.br , e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Solução' e 'Índice de Satisfação', ambos avaliados pelo Consumidor, que apresentaram evolução e mantém nos últimos 30 dias ótimos resultados.

O Secretário do Conselho, registrou que a apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br foi encaminhada com antecedência, conforme acordado com os membros deste Conselho de Usuários.

O Conselheiro Alencar Bortoli, parabenizou a TIM pelos resultados alcançados, especialmente quanto ao Índice de Satisfação, e pondera que apesar da melhora também no Índice de Solução, que está em 89,7% nos últimos 30 dias, o mesmo pode melhorar ainda mais.

A Valéria Câmara, agradeceu ao Conselheiro Alencar Bortoli, em nome da empresa, e falou das ações de melhoria continua, que visa melhorar ainda mais o resultado, tendo a Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, complementado que as ações são de curto, médio e longo prazo, e na medida que elas vão evoluindo os resultados também tendem à melhorar, além de ter agradecido pelo reconhecimento.

Em seguida, a palavra foi passada para o Marcelo Benthiem, da área de Engenharia de Rede, se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização;', destacando a presença da TIM na região por UF e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, ressaltando a presença da Prestadora com o 4G em 100% dos Municípios cobertos das UFs PR e SC. Outrossim, Além disto, apresentou o resultado dos indicadores Anatel de qualidade de rede por UF e tecnologia dos últimos 6 meses, e falou sobre a evolução do tráfego e offload de voz e dados por tecnologia nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, neste último com um zoom nos Municípios de Tramandaí, Torres, Jaguarão e Pelotas. Por fim, apresentou uma atualização e evolução dos investimentos de rede previstos para 2021, tendo destacado os principais projetos previstos para a região.

O Claudio Ferreira, Presidente do Conselho, agradeceu pela apresentação e devolutivas.

O Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, disponibilizou a Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros, foi enviada para a Anatel e publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para todas(os) Conselheiras(os), e o mesmo prazo para que cada Conselheira(o) possa enviar suas considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br, e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

Na sequência, a palavra foi passada para a Hilnê Montefusco, Executiva responsável pela operação da Ouvidora, que se apresentou e iniciou sua explanação falando sobre o foco estratégico da Ouvidoria, destacando os pilares de atuação e o foco na jornada do cliente, além disto, detalhou as ações de divulgação da Ouvidoria junto aos clientes, Órgãos de Defesa do Consumidor, CDUST e Conselhos de Usuários. Em seguida, apresentou a evolução da Ouvidoria desde sua implementação em agosto de 2021, através de dados de atendimento e visão comparativa com o volume de reclamações na Anatel e demais Órgãos Recursais, que nestes dois últimos apresenta redução no volume de reclamações de forma gradativa e inversa ao dos registros na

Ouvidoria, que se torna referência como atendimento de 2ª instância para o consumidor. Além disto, apresentou o ótimo resultado da pesquisa de satisfação que avalia o atendimento da Ouvidoria, demonstrando que o cliente reconhece a qualidade do atendimento prestado neste importante canal. Por fim, ressaltou que o objetivo é melhorar cada vez mais as relações de consumo, que é um trabalho em conjunto da empresa com o setor, Anatel, SENACON e demais Órgãos de Defesa do Consumidor.

O Conselheiro Fernando Vanin, ressaltou que a implementação da Ouvidoria representa um avanço extremamente importante.

O Paulo Tobias, representante da Anatel, ressaltou que o Grupo TIM foi o que mais evoluiu na questão da qualidade informacional nos últimos 4 meses, estando numa curva ascendente.

O Presidente do Conselho, parabenizou a equipe da TIM pela apresentação da Ouvidoria, tendo ressaltado a importância da Ouvidoria, e que os resultados apresentados denotam sua efetividade. Outrossim, ressaltou que a qualidade da informação é primordial para que o consumidor possa verificar se ele tem direito ou não ao seu pleito.

Em seguida, a palavra foi passada para o Alan Kido, da área de Recursos Humanos, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Ações do Programa de Diversidade e Inclusão da TIM', falando sobre o percurso de evolução da cultura inclusiva nos últimos 24 meses na Companhia, destacando as principais ações, lançamentos e eventos, como por exemplo, o 'TIM Convida', a valorização da diversidade nos valores de marca e no novo modelo de competência, criação dos grupos de afinidades, 'Campanha Respeito é Básico, Inclusão é Essencial!', 'Teclado Consciente', Programa Estágio Inclusivo, WEPs ONU Mulheres, Coalização Racial, Fórum LGBTI+, Afro Presença 2021, Projeto Mulheres Positivas, REIS – Inclusão de PCDs, Fórum Gerações e Futuro do Trabalho, Campanha Diversidade – Geracional e Racial. Outrossim, falou sobre importantes conquistas e reconhecimentos alcançados pela TIM, com por exemplo pelo Teva Índices ESG Mulheres no Conselho (TIM entre as 10 empresas da bolsa com mais mulheres no Conselho), da Forbes Brasil (TIM referência entre as empresas que apoiam a causa LGBTI+), GSMA – MWC (1º Telco

a nível global a ganhar o prêmio internacional GSMA's Diversity in Tech), REFINITIV (Única empresa Brasileira listada, liderança global entre as Telcos e entre as 20 melhores do mundo), Campanha Teclado Consciente foi destaque na Adweek, além do Programa de Estágio Inclusivo, que foi destaque na imprensa nacional. Além disto, falou sobre os pilares representativos, além do modelo de trabalho e governança, e suas frentes de atuação. Por fim, fez uma explanação mais aprofundada sobre o Projeto Mulheres Positivas, que promove o desenvolvimento pessoal e profissional de mulheres na empresas e na sociedade, destacando o App Mulheres Positivas como plataforma digital para apoiar o desenvolvimento pessoal e profissional de mulheres por meio das frentes de empregabilidade, capacitação e desenvolvimento de carreira, que é 100% gratuito e sem consumo de dados para clientes TIM, e por fim, falou quais são as empresas já participantes.

A Conselheira Elizabete Baesso, destacou que é constitucionalista e ressaltou que no seu ponto de vista o tema é complexo, e apresentou uma visão de contraponto ao mesmo, pontuando que no seu entendimento nós todos temos oportunidades iguais e que cada um vai alcançar aquilo que realmente deseja.

O Alan Kido, agradeceu a Conselheira pelas considerações, e ponderou que o tema de diversidade e inclusão pode provocar opiniões distintas, e apesar da constituição trazer a questão da igualdade e de que todos tem os mesmos direitos perante a lei, por algum motivo histórico social, alguns grupos acabam tendo um pouco mais de desafios e na prática acabando sofrendo discriminações e preconceitos, citando alguns exemplos. Portanto, estas ações são importantes para que barreiras sejam retiradas ou transpostas permitindo a inclusão de todas as pessoas, e fazendo com que os grupos minorizados, que historicamente podem ter sido privados de algum tipo de acesso à alguma oportunidade, que os mesmos possam concorrer em pé de igualdade com os demais. Por fim, pontuou que todas as reflexões são positivas, pois considerar também os diferentes pontos de vista e diferentes realidades é também uma forma de inclusão, que não existe uma verdade absoluta, existe um movimento positivo das empresas e da sociedade para cada vez mais falar destes temas tão relevantes.

Classificado como Uso Interno

A Conselheira Elizabete Baesso, complementou dizendo que respeita o programa implementado pela empresa.

O Conselheiro Lucas Dornellos, parabenizou ao Alan Kido e a TIM pela apresentação e pelo programa de Inclusão e Diversidade, que estes temas não deveriam ser considerados polêmicos, pois muitos acabam sofrendo preconceito e diversos tipos de violência, não tendo as mesmas oportunidades por questões estruturais e sociais. Outrossim, ressaltou que a TIM está de parabéns pela iniciativa, e que a mesma sirva de modelo para as demais empresas, e assim quem sabe chegaremos na igualdade desejada.

O Conselheiro Alencar Bortoli, parabenizou a TIM pelo belíssimo trabalho que vem sendo feito através do programa de diversidade e inclusão.

Na sequência, o Presidente do Conselho, passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2022, considerando a possibilidade da realização das mesmas no formato híbrido, ou seja, parte dos Conselheiros por videoconferência e parte presencial, sendo este último com o seu ciclo vacinal completo previamente comprovado, e de acordo com os protocolos de saúde adotados nas sedes da empresa, como por exemplo, medição de temperatura, uso de máscaras e álcool em gel, além do distanciamento mínimo de 1,5 m entre as pessoas. Outrossim, que a proposta de cronograma foi posta em votação pelo Presidente e aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho presentes, com a ressalva de que o cronograma aprovado pode ser revisto em função de novas restrições eventualmente estabelecidas em 2022 pelos órgãos competentes de saúde no âmbito municipal, estadual e federal.

Reuniões Ordinárias do Conselho de Usuários TIM - 2022							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Formato	Local*	Município	Estado
Sul	1ª	18/02/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Curitiba	PR
	2ª	20/05/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Curitiba	PR
	3ª	19/08/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Curitiba	PR
	4ª	25/11/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Curitiba	PR

*** Caso não seja viável a reunião na sede regional, a parte presencial da reunião será realizada na sede TIM no Rio de Janeiro.**

Em seguida, o Presidente do Conselho, passou novamente a palavra ao Secretário do Conselho, que procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente para o ano de 2022, inicialmente acordando com os membros do Conselho o rito, como indicado pelo regimento interno, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e que a posse será na 1ª Reunião Ordinária de 2022; Em seguida, o Secretário perguntou o nome das(os) candidatas(os), tendo se candidatado os Conselheiros Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli, representante da categoria Usuário, Claudio Pires Ferreira, representante da Entidade Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RGS – RS e Elizabete Luiza Fernandes Baesso, representante da Entidade Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor ADOCON - SC.

Na sequência, foi iniciada a votação pelos membros do Conselho presentes, com o seguinte resultado:

- **Presidente** Claudio Pires Ferreira (Representante da Entidade Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RGS – RS) – 05 (cinco) votos;
- **Vice-Presidente** Elizabete Luiza Fernandes Baesso (Representante da Entidade Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor ADOCON - SC) – 02 (dois) votos;
- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli (Categoria Usuário) – 01 (um) voto.

O Secretário, Fidel Menezes, parabenizou os membros eleitos para os cargos de Presidente e Vice-Presidente, no mandato de 2022.

A Conselheira Elizabete Baesso, parabenizou o Claudio Ferreira, Presidente do Conselho, pela recondução para o mandato de 2022, agradeceu pelos votos recebidos e pela eleição para a Vice-Presidência do Conselho, e parabenizou toda a equipe da TIM pelas apresentações.

O Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, agradeceu ao Alexandre Caminha pela Vice- Presidência nesta atual gestão, ao Alencar Bortoli pela disponibilidade em

Classificado como Uso Interno

participar deste processo eleitoral, além dos demais Conselheiros. Outrossim, que se sente honrado por continuar esse trabalho, iniciado no ano passado, além de agradecer a Conselheira Elizabete Baesso pela disponibilidade em também participar do processo eleitoral. Por fim, que dará continuidade ao trabalho que já vendo sendo feito desde o ano passado, e com o encaminhamento final da pandemia, seja possível através do contato pessoal, uma maior interação e com mais efetividade.

O Vice-Presidente Alexandre Caminha, agradeceu à todos pela oportunidade da Vice-Presidência nesta atual gestão, e parabenizou o Claudio Ferreira pela sua recondução à Presidência do Conselho em 2022 e a Elizabete Baesso pela Vice-Presidência. Por fim, parabenizou o Secretário do Conselheiro, Fidel Menezes, e os demais representantes da TIM pela disponibilidade e apresentações.

O Secretário do Conselho, informou que conforme acordado com o Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, enviou para os membros do Conselho a pedido da Anatel, a minuta do Edital de Eleições do triênio 2023-2025, elaborada com base na Resolução 734/2020 e seu Manual Operacional (MOP), para que os mesmos possam fazer eventuais sugestões, todavia, que não recebeu nenhuma sugestão até o momento, tendo novamente indagado aos Conselheiros presentes se desejavam fazer alguma sugestão, não tendo recebido qualquer sugestão.

A Conselheira Elizabete Baesso, questionou se pode enviar após esta reunião alguma sugestão, tendo o Secretário informado que o prazo final acordado é durante esta reunião ordinária, mas que caso ela envie alguma sugestão o mais breve possível para a caixa de e-mail do Conselho (conselhodeusuarios@timbrasil.com.br), que verificará com a Anatel, se ainda será possível a mesma ser considerada pela Agência Reguladora.

O Vice-Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, solicitou o registro da sua indignação quanto ao formato dos novos Conselhos de Usuários à partir de 2023, aprovado pela Anatel por meio da sua nova Resolução 734/2020, principalmente no que tange a ter apenas 1 representante de cada categoria por região geográfica. Outrossim, esta manifestação foi acompanhada pelos Conselheiros Fernando Vanin, Alencar Bortoli e o Presidente do Conselho, Claudio Ferreira. Por fim, todos pediram

para registrar que a insatisfação não é com a TIM ou Conselho de Usuários, mas com a Agência Reguladora.

O Conselheiro Fernando Vanin, destacou que a reunião foi excelente e parabenizou à todos e ao Presidente e Vice, eleitos para o ano de 2022.

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu à todos pela Reunião, que sempre é muito produtiva, e desejou à todos um excelente final de ano.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, agradeceu e desejou à todos, todas e familiares, um feliz final de ano com saúde e felicidades.

O Presidente do Conselho, agradeceu novamente a participação de todos, especialmente pelas dificuldades deste ano, mas dada a dedicação dos Conselheiros não houve problema de quórum, denotando o comprometimento de todos. Outrossim, agradeceu a confiança mais uma vez de todos, e trabalhará em conjunto na construção das pautas e assim possam defender os consumidores. Por fim, desejou à todos e todas um feliz natal e um ano novo próspero e fraterno, e deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul.

6. Análises e Providências

SUL		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
20 de agosto de 2021	Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Ouvidoria com os indicadores do SINDEC e Consumidor.gov.br, que foi enviada previamente para os membros do Conselho de Usuários, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área, conforme registrado nesta ata.
	Ações do Programa de Diversidade e Inclusão da TIM	Apresentação da área de Recursos Humanos sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Ouvidoria TIM – Atualização	Apresentação feita pela Ouvidora da empresa e Diretora da Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que seja feita uma maior divulgação para os Consumidores quanto a forma de cancelamento de mensagem publicitária por SMS	Devolutiva da área de Marketing de que está em estudo.

7. Pauta para próximo encontro

- Planos mais acessíveis;
- Condições de Renegociação de Dívidas.

8. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Alexandre Pereira Caminha_____;

Fernando Luiz Vanin_____;

Itamar Dall'agnol _____;

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON – SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso _____;

COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá_____;

FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos_____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira _____;

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto _____.