TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
4ª Reunião Ordinária – Região Norte	**Local: Videoconferência**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **04 de novembro de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Cristian Mendes da Silva;
- Edilene Nascimento da Costa;
- Marco Antonio Nobre Salum;
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira;
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

1.1 Ausência não justificada:

- Antonio dos Santos Gama Junior.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.

2.1 Ausência não justificada:

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Debora de Castro Gomes;
- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ - DPPA Representada por Mauro Pinho da Silva;

- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Eliandro José Kogempa Barbosa.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Alan Kido – People Caring & Inclusion Management;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Fernanda Lima – People Caring & Inclusion Management;
- Hilnê Montefusco – Ouvidoria;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Sérgio Gluck Paul – Engenharia de Rede;
- Thereza Teixeira – Regulatório;
- Valéria Câmara – Ouvidoria.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Murilo Antunes Gomes.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Norte pela Presidente do Conselho, Maria do Perpetuo Socorro, com a mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que deu boas-vindas à todos e todas, apresentou a agenda do dia, e na sequência a palavra foi passada para a Fernanda Donni, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou sua apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo TIM em 2021, no âmbito nacional e da região norte, se mantém como o menos demandado

nos PROCONs integrados ao SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Outrossim, em 2021 a TIM apresenta ótimo percentual de redução no volume médio mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com -38% na Região Norte e -20% na visão Brasil, além de liderar, no mês de agosto, o ranking de resolubilidade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) nas visões Brasil e Região Norte, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações.

Na sequência, a Relações Consumeristas, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma www.consumidor.gov.br , e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Solução' e 'Satisfação com o Atendimento', que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, e que mantém nos últimos 30 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

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.

A Conselheira Sabrina Tricot, destacou que o PROCON Boa Vista (RR) utiliza o sistema ProConsumidor desde 2019, mas que o mesmo ainda não disponibiliza a geração de relatórios, portanto, agradeceu pela apresentação dos Indicadores do SINDEC e Consumidor.gov.br. Outrossim, ressaltou que o Órgão tem resolvido as demandas que chegam em face da TIM através do Atendimento Preliminar, canal 0800 disponibilizado pela empresa para atendimento aos PROCONs, sem que haja a necessidade da abertura de CIPs.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, agradeceu pelo feedback da Conselheira Sabrina Tricot e dirigente do PROCON Boa Vista (RR), quanto ao êxito na conciliação preventiva das demandas pela TIM, tendo ressaltado que a empresa vem atuando diuturnamente na melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços e atendimento, objetivando a satisfação dos seus clientes.

Classificado como Uso Interno

Em seguida, a palavra foi passada para o Sérgio Gluck Paul, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Norte - Atualização', enfatizando o leilão do 5G e a grande revolução que a implantação desta tecnologia proporcionará ao país. Na sequência apresentou a evolução do tráfego de voz e dados (Offload) nos últimos 5 anos, além dos indicadores de qualidade da Anatel ao longo de 2021 nas tecnologias 2G, 3G e 4G e por UF na região Norte. Outrossim, falou da evolução da presença da TIM na região Norte, destacando a quantidade de novos municípios cobertos com a tecnologia 4G e a previsão de novos Municípios cobertos com esta tecnologia até o final de 2021. Em seguida, ressaltou o avanço do Projeto Sky Coverage, que visa levar cobertura de quarta geração, com a instalação de torres e antenas alimentadas por painéis solares, a distritos, vilas, estradas, resorts e pontos turísticos, destacando os povoados e assentamentos recém atendidos no Pará e Maranhão.

A Conselheira Edilene Costa, questionou quais são os critérios utilizados pela empresa para atender as comunidades distantes dos grandes centros urbanos, tendo a Bianca Franco, da área de Relações Institucionais da Região Norte, feito uma breve explanação sobre o tema, destacando o compromisso da TIM com a sociedade em levar a tecnologia 4G a todos os municípios do País até 2023.

A Presidente do Conselho, Maria do Perpetuo Socorro, agradeceu pela apresentação e esclarecimentos.

Na sequência, 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

Classificado como Uso Interno

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 Maria do Perpetuo Socorro, Presidente do Conselho, parabenizou o Alan Kido pela ótima apresentação e a TIM pela excelente iniciativa, destacando que ficou bastante emocionada, e que seria ótimo se todas as empresas pudessem seguir este exemplo, além disto, que divulgará estas importantes iniciativas da TIM.

Em seguida, a 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 pela 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
Norte	1ª	03/02/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Belém	PA
	2ª	05/05/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Belém	PA
	3ª	04/08/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Belém	PA
	4ª	10/11/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Belém	PA

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

Na sequência, a 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 Adriano dos Anjos Pinto, Representante da Entidade Associação Moradores do Bairro da Betania (AMBB – PA) e Cristian Mendes da Silva, da categoria Usuário.

Em seguida, foi iniciada a votação pelos membros do Conselho presentes, com o seguinte resultado:

- Presidente Cristian Mendes da Silva (Categoria Usuário) – 04 (quatro) votos;
- Vice-Presidente Adriano dos Anjos Pinto (Representante da Entidade Associação dos Moradores do Bairro da Betania – AMBB PA) – 02 (dois) votos.

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

O Conselheiro Cristian Mendes, agradeceu à todos os membros do Conselho presentes, ressaltando que pretende dar continuidade ao trabalho que vem sendo feito pela atual Presidente do Conselho, que foi exercido de forma ímpar.

Na sequência, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Ouvidora da TIM e Diretora da Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação falando sobre o foco estratégico da Ouvidoria, destacando a atuação na jornada do cliente, além disto,

falou sobre 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. Por fim, 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.

A Presidente do Conselho, Maria do Perpetuo Socorro, parabenizou a Ana Cristina Oliveira, Ouvidora da TIM pelos resultados e ótima apresentação.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros, que será publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e enviada para a Anatel. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para os(as) Conselheiros(as), e o mesmo prazo para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais 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.

O Secretário do Conselho, informou sobre o pedido da Anatel de que a minuta do Edital de Eleições do triênio 2023-2025, elaborada com base na Resolução 734/2020 e seu Manual Operacional (MOP), e em fase de aprovação até o dia 05/11/2021, seja em seguida compartilhada com os membros dos Conselhos de Usuários para que os mesmos possam enviar eventuais sugestões, e que estas sejam consolidadas em uma reunião ordinária ou extraordinária. Os membros do Conselho concordaram em realizar o alinhamento final das eventuais sugestões no formato solicitado pela Anatel.

O Conselheiro Adriano Pinto, sugeriu que o alinhamento e a consolidação das eventuais sugestões relativas à minuta do Edital de Eleições 2023-2025 seja feita junto à reunião ordinária da região Sudeste no dia 03/12/2021, e se não for possível

nessa oportunidade, que seja convocada uma reunião extraordinária para esta finalidade, tendo os demais membros do Conselho acompanhado seu voto.

A Presidente do Conselho, Maria do Socorro Costa, parabenizou os Conselheiros Cristian Mendes e Adriano Pinto, pela eleição para Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, no mandato de 2022, desejando que os mesmos possam dar andamento às ações que o Conselho vem desenvolvendo até o momento. Outrossim, agradeceu antecipadamente à todos pelo apoio durante o seu mandato, e deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte.

6. Análises e Providências

NORTE		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
05 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.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Norte – atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, 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.
	Ouvidoria TIM – Atualização	Apresentação feita pela Ouvidora da empresa e Diretora da Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão que a empresa avalie a possibilidade de ampliação do projeto piloto de envio de ofícios de forma eletrônica da capital para a região metropolitana de Belém(PA), o que compreenderá em torno de 10 municípios do estado	Devolutiva feita pelo Secretário do Conselho, informando que a empresa recebeu há pouco a relação dos Municípios indicados pelo NUDECON da DPPA, que a mesma será avaliada para o retorno da Companhia ao Órgão.
	Sugestão de que a empresa avalie a implementação de uma ação que vise divulgar a disponibilização da fatura em Braile e Digital, através do Conselho de Usuários, em comemoração ao dia nacional do deficiente visual, que é dia 13 de dezembro	Devoluitva feita pela área Regulatória, que apresentou a implementação da ação de divulgação dos canais por meio dos quais o cliente pode solicitar a fatura em braile, destacando também o tutorial acessível disponibilizado no site da Prestadora (https://site.tim.com.br/para-voce/acessibilidade), que explica como o cliente pode fazer esta solicitação.

7. Pauta para próximo encontro

Sem sugestões.

8. <u>Assinaturas</u>

Cristian Mendes da Silva_____;

Edilene Nascimento da Costa_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Remesson Aquino Henrique de Oliveira_____;

Thiago Rodrigo Fernandes Dorea_____;

ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa_____;

SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot_____.