TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
4ª Reunião Ordinária – Região Sudeste	**Local: Videoconferência**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **03 de dezembro de 2021**

1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça;
- Jabs Cres Maia Santos;
- Marcelo Henrique Barbosa Farias.

1.1 Ausências não justificadas:

- Felipe Leite Pansano;
- Rafael Quaresma Viva;
- Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso.

2.1 Ausências justificadas

- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Mariana Costa Rinaldi;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Cristiane Bonito Rodrigues.

2.2 Ausências não justificadas

- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

3. Participantes – Grupo TIM

- Alan Kido – People Caring & Inclusion Management;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Celio Miranda – Engenharia de Rede;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Miziara – Engenharia de Rede;
- Paulo Moura Jr. – Engenharia de Rede;
- Samuel Paschoal Jr. – Engenharia de Rede;
- Thereza Teixeira – Regulatório.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Rui Barbosa;
- Conselho de Usuários Região Norte – ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto;
- Conselho de Usuários Região Norte – Cristian Mendes da Silva;
- Conselho de Usuários Região Norte – Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Jabs Cres, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, tendo em seguida passado a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todas e todos.

O Secretário do Conselho, destacou que as apresentações dos ‘Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br’ foram encaminhadas de forma prévia aos membros deste Conselho de Usuários.

Além disto, informou que conforme acordado com o Presidente do Conselho, Jabs Cres, 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, outrossim, considerando que a minuta foi aprovada após a reunião do Conselho da região Norte, foi alinhado com os Presidentes dos respectivos Conselhos, com a anuência da Anatel, a possibilidade de consolidação das eventuais sugestões de ambas as regiões nesta reunião ordinária, após a apresentação do último tema de pauta do dia, tendo o de acordo prévio dos Conselheiros da Região Norte e ora dos Conselheiros da Região Sudeste.

Na sequência, o Secretário do Conselho, apresentou a agenda do dia, destacou o nome dos membros do Conselho de Usuários presentes na reunião, além de destacar a participação da Liliam Lopes, responsável pela área Consumer Protection Channel da Diretoria de Ouvidoria, do qual também é integrante.

Em seguida, a palavra foi passada para o Celio Miranda, Paulo Moura, Marcelo Miziara e Samuel Paschoal, representantes da área de Engenharia de Rede, que se apresentaram e iniciaram a apresentação sobre o tema ‘Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste’, tendo o Celio Miranda iniciado sua explanação falando sobre a atualização da presença da Prestadora nos Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, destacando que 100% dos municípios são cobertos e todos possuem as tecnologias 4G, VoLTE, NB-IoT, ressaltando a importância da frequência 700 MHz, que está presente em mais de 95% dos Municípios. Além disto, falou sobre a evolução de projetos especiais de cobertura nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, especialmente em hospitais, túneis, metrô(RJ), orla, rede hoteleira, shoppings, REDUC RJ, Porto de Açu no Norte Fluminense, além do 5G DSS e da trial do 5G Standalone no Rio de Janeiro. Na sequência, falou sobre a solução Street Level Solutions (SLS), prevista para ser implementada neste mês de dezembro na Praia do Morro em Guarapari (ES), que visa melhorar a capacidade e cobertura na região.

Classificado como Uso Interno

Em seguida, dando sequência à apresentação de rede, a palavra foi passada para o Paulo Moura, que apresentou a evolução em Minas Gerais da cobertura nas tecnologias 3G, 4G, 4.5G e 5G DSS, e do Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura em distritos e rodovias, no período de 2019 a 2021. Além disto, falou sobre a participação da empresa no Projeto Alô Minas, do Governo do Estado de Minas Gerais, que objetiva avançar na cobertura de distritos e localidades que ainda não possuem cobertura de telefonia móvel. Ainda sobre Minas Gerais, destacou a evolução de projetos especiais de cobertura indoor, principalmente em hospitais, shoppings, grandes centros comerciais, universidades, empresas do agronegócio e estádios.

Em relação ao Estado de São Paulo, o Celio Miranda, da área de rede, destacou que 100% dos municípios tem cobertura 4G da TIM, e em seguida apresentou a evolução da cobertura, destacando com as tecnologias 4G, LTE 700MHz, NB-IoT e VoLTE. Além disto, falou sobre o Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura em rodovias e resort´s no período de 2021 e 2023, apresentando a evolução e o previsto até o final de 2021, outrossim, falou sobre a evolução do Projeto MMIMO na cidade de São Paulo e Distritos, além dos Projetos Especiais em Shoppings, Túneis, Resort´s, Empresas do Agronegócio, Hotéis e Prédios Comerciais. Outrossim, falou sobre a solução Street Level Solutions (SLS), em locais com dificuldades para construção de sites convencionais, e sobre a ampliação de capacidade durante o evento do Grande Prêmio Brasil de Fórmula, além da participação da empresa no evento Conecta SP.

O Presidente do Conselho, Jabs Cres, questionou se há uma previsão para implementação de cobertura na linha lilás do metro de São Paulo, tendo o Celio Miranda informado que a discussão, entre as Prestadoras e o Metrô SP, sobre essa implementação, está prevista para ser retomada no início de 2022.

O Conselheiro Marcelo Farias, pontuou que no recente evento mundial no qual alguns aplicativos da Meta ficaram fora do ar, passou a utilizar muito voz e sms, tendo percebido junto com outros usuários conhecidos, uma dificuldade nessa utilização, principalmente um atraso no recebimento de sms, tendo o representante da área de

Classificado como Uso Interno

engenharia de rede, informado que nesse evento, teve um aumento muito repentino e significativo no volume de sms, acarretando um certo atraso em função do mencionado, outrossim, informou que foram implementadas ações de melhoria pela Prestadora para evitar eventual impacto em evento similar. Além disto, destacou que em relação a voz, não foi identificado o mencionado, no acompanhamento dos indicadores, tendo o Conselheiro pontuado que de fato, a sua dificuldade foi maior no uso do sms.

Ainda sobre os estados da Região Sudeste, apresentou a evolução do tráfego de dados e voz, dos últimos 5 anos, além de uma visão evolutiva de out/2020 a out/2021 dos indicadores de qualidade da Anatel SMP 5 (Acesso Voz), SMP 7 (Queda Voz), SMP 8 (Acesso Dados) e SMP 9 (Queda Dados).

O Conselheiro Adolfo Breder, informou que no prédio onde fica localizada a AST RJ, entidade que representa no Conselho, os colaboradores da mesma, continuam tendo dificuldade para utilizar o sinal da TIM indoor, tendo o representante de rede, informado que internalizará para verificação e devolutiva.

O Conselheiro Marcelo Farias, sinalizou que no armazém onde trabalha no Município de Duque de Caxias, que tem várias empresas, os usuários de todas as Prestadoras desativaram o VoLTE, pois indoor conseguem utilizar apenas o 3G, tendo o Secretário do Conselho informado que no que tange a TIM, internalizará para verificação e posterior devolutiva.

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 à quantidade de atendimentos na Ouvidoria, que se torna referência como atendimento de 2ª instância para o

Classificado como Uso Interno

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.

O Conselheiro Adolfo Breder, ressaltou a importância da Ouvidoria e de sua proximidade com o Conselho de Usuários, outrossim, parabenizou a Ana Cristina Oliveira pela apresentação e resultados alcançados.

A Ana Cristina, destacou que acompanha o trabalho que vem sendo feito pelo Conselho de Usuários, através do seu time que cuida do Conselho, outrossim, que os temas debatidos e os pontos de melhoria sugeridos pelos Conselheiros, são também utilizados como insumo para o processo interno de melhoria continua, além disto, falou sobre a estrutura da Diretoria de Ouvidoria.

A Conselheira Alessandra Celita, parabenizou a Ana Cristina Oliveira pelo conteúdo e forma apaixonante que fez a apresentação, outrossim, questionou como se dá o fluxo de registro e tratamento, fim à fim, de uma demanda na Ouvidoria, e como é internalizado para solução da sua causa raiz, evitando nova reclamação semelhante, tendo a Ouvidora detalhado, o fluxo de atendimento fim à fim e o processo de internalização para solução da causa raiz.

O representante da Anatel, Rui Barbosa, parabenizou a Ouvidora pela excelente apresentação e trabalho realizado pela Ouvidoria. Outrossim, destacou que Anatel vem acompanhando o trabalho realizado pelas Ouvidorias visando garantir a resolubilidade desse importante canal.

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’ (vídeo de como instalar https://www.youtube.com/watch?v=I1Q57DTU0-

Q), 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.

O Conselheiro Adolfo Breder, parabenizou o Alan Kido pela excelente apresentação e conteúdo, tendo compartilhado que ficou emocionado, e que pretende divulgar o aplicativo Mulheres Positivas disponível no link https://site.tim.com.br/rj/para-voce/servicos-tim/mulheres-positivas .

A Conselheira Alessandra Celita, parabenizou a TIM e o Alan Kido pela excelente apresentação e trabalho realizado com ações afirmativas de diversidade e inclusão, e ponderou que seja ampliado este diálogo com a sociedade civil organizada que trabalhe com estes temas, tendo o Alan Kido agradecido em nome da empresa, e ressaltado que a empresa vem ampliando o diálogo através dos pactos informados.

O Representante da Anatel, Rui Barbosa, parabenizou a TIM e ao Alan Kido pela apresentação e iniciativas, tendo sugerido que a empresa avalie a realização desta apresentação no Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.

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
Sudeste	1ª	18/03/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Rio de Janeiro	RJ
	2ª	03/06/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Rio de Janeiro	RJ
	3ª	02/09/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Rio de Janeiro	RJ
	4ª	09/12/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Rio de Janeiro	RJ

*** 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 Adolfo Breder, representante da Entidade AST – Agência Social de Talentos – RJ, e o Jabs Cres Maia Santos, representante da categoria Usuário.

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

- **Presidente** Adolfo Breder (Representante da Entidade AST – Agência Social de Talentos – RJ) – 04 (quatro) votos;
- **Vice-Presidente** Jabs Cres Maia Santos (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.

O Adolfo Breder agradeceu aos membros do Conselho pela confiança e sua escolha para a Presidência do Conselho no mandato de 2022, tendo manifestado que pretende trabalhar junto com o Vice-Presidente eleito.

O Secretário do Conselho, registrou a aprovação da Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2021 por unanimidade pelos Conselheiros, e conforme acordado com o Presidente do Conselho foi enviada para a Anatel e publicação na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora no prazo regulamentar. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para os membros do Conselho, e o prazo até o dia 17/12/2021 (5 dias úteis) para que cada Conselheiro(a) 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.

Em seguida, o Secretário ratificou que conforme acordado, enviou para os membros do Conselho das Regiões Sudeste e Norte 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, ressaltou que não recebeu sugestão até o momento, tendo novamente indagado aos Conselheiros presentes se desejavam fazer alguma sugestão.

O Conselheiro da região Norte, Adriano dos Anjos Pinto, representante da Entidade Associação dos Moradores do Bairro da Betania AMBB – PA, sugeriu que no processo de votação seja somente solicitado ao eleitor o seu nome completo e CPF.

A Conselheira da região Sudeste, Alessandra Celita, acompanhou a sugestão do Conselheiro da Região Norte, reforçando que precisa ser considerado tanto o lado do processo de votação, quanto do eleitor.

O Conselheiro da Região Sudeste, Adolfo Breder, manifestou que o novo formato dos Conselhos de Usuários aprovados pela Agência Reguladora através da resolução 734/2020, que será eleito em 2022 para o triênio de 2023-2025 está numa linha de retrocesso.

O Representante da Agência Reguladora, Rui Barbosa, salientou que é possível que mais a frente possa seja revisto a resolução 734/2020 da Anatel, e fez uma explanação de como se dá o processo de elaboração e a provação das resoluções.

O Conselheiro da Região Sudeste, Adolfo Breder, ressaltou que é fundamental que a sociedade civil organizada, possa fazer a sua parte crítica.

O Secretário do Conselheiro, agradeceu aos Conselheiros da Região Sudeste e Norte pelas sugestões, que serão encaminhadas para a Anatel.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que acordou com os membros do Conselho, que as sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 06/01/2022 para consolidar e encaminhar ao Secretário os temas de pauta da 1ª Reunião Ordinária de 2022, programada para ser realizada no dia 18/03/2022 (sexta) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Rui Barbosa, Representante da Anatel, agradeceu em nome da Agência Reguladora ao Fidel Menezes, Secretário do Conselho, à Liliam Lopes e toda equipe da TIM, pela ótimas apresentações, destacando que a reunião foi de alto nível, e que o Conselho de Usuários da TIM é sempre uma referência positiva, além de agradecer à todos os Conselheiros presentes por este importante e valioso trabalho em prol do desenvolvimento das telecomunicações no país.

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu aos membros do Conselho, pois as reuniões da região Sudeste são sempre muito produtivas e colaborativas, e desejou à todos um ótimo natal e final de ano.

O Secretário Fidel Menezes, agradeceu pela ótima reunião e reconhecimentos, e desejou à todas e todos um ótimo natal e final de ano.

O Presidente do Conselho, Jabs Cres, agradeceu a todos por este ano, e ao Secretário do Conselho pelo trabalho realizado na preparação e apoio na condução das reuniões, parabenizou o Adolfo Breder pela eleição, tendo também salientado quanto a importância do Conselho para sociedade civil, desejou ótimas festas, encerrando a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

6. Análises e Providências

SUDESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
03 de setembro de 2021	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste	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.
	Ações do Programa de Diversidade e Inclusão da TIM	Apresentação da área de Recursos Humanos sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que seja avaliado a realização de um filtro antes do envio de ofertas aos clientes, adequando as mesmas ao seu perfil de consumo	Devolutiva da área de Marketing de que o envio de ofertas aos clientes é feito com base no seu perfil de consumo e de crédito.

7. Pauta para próximo encontro

- Como as empresas parceiras da TIM, que atuam na venda de planos corporativos, estão tratando os dados dos clientes;
- Como a TIM tem feito a seleção dos parceiros comerciais, que atuam na venda de planos corporativos.

8. Assinaturas

Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

Jabs Cres Maia Santos_____;

Marcelo Henrique Barbosa Farias_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ Representada por Adolfo Breder _____;

PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso_____.