TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
4ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste	**Local: Videoconferência**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **12 de novembro de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Bernardo Riegel Coelho;
- Klauber Antonio dos Santos;
- Marianne Cardoso Schmidt;
- Pitágoras Lacerda dos Reis;
- Rodolpho Freire Martins.

1.1 Ausência não justificada:

- Antonio Poli Navega.

2. Participantes – Entidades

- FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz;
- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lendzion Rachid Jaudy Costa;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

2.1 Ausências não justificadas:

- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Renata Abalem Suzaki;

- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro.

3. Participantes – Grupo TIM

- Alan Kido - People Caring & Inclusion Management;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Fabiana Arruda – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Filipe Silva - People Caring & Inclusion Management;
- Hilnê Montefusco – Ouvidoria;
- Igor Carvalho – Engenharia de Rede.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Relton Murillo Celestino.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste pelo Rodolpho Martins, Presidente do Conselho, 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 a ressaltada a importância da participação dos membros deste Conselho nas reuniões ordinárias.

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário Fidel Menezes, que cumprimentou à todas e todos, apresentou a agenda do dia, e em seguida a palavra foi passada para a Fernanda Donni, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo TIM em 2021, no âmbito nacional e da região Centro-Oeste, 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

Classificado como Uso Interno

mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com -31% na Região Centro-Oeste e -22% na visão Brasil, além de liderar, no mês de setembro, o ranking de resolubilidade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) nas visões Brasil e Região Centro-Oeste, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações.

Na sequência, a Fernanda Donni, 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.

Outrossim, apresentou um comparativo atualizado da evolução de registros no SINDEC e no Consumidor.gov.br dos últimos 3 anos, que abrange o período antes e durante a pandemia, no qual foi possível verificar uma maior e significativa redução nos registros do SINDEC, frente à uma estabilidade no volume de entrantes no Consumidor.gov.br.

O Conselheiro Walder de Freitas, sugeriu que a empresa avalie uma forma de melhor comunicar ao consumidor quanto à eventual reajuste anual no valor da franquia do plano contratado, tendo a Fernanda Donni informado que a sugestão será internalizada para posterior devolutiva pela empresa.

Em seguida, a palavra foi passada para o Igor Carvalho, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Centro-Oeste - atualização', inicialmente apresentando uma visão evolutiva entre 2020 e 2021 (até setembro), da cobertura de rede da TIM na região Centro-Oeste, detalhada por Estado e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, tendo destacado a evolução da cobertura com 4G em 700 Mhz, que permite melhor cobertura indoor (residências, empresas, unidades de saúde, etc).

O Conselheiro Walder de Freitas, questionou quais são os municípios cobertos na região Centro-Oeste pela Prestadora, que tem menos de 30.000 habitantes, tendo o Secretário informado que internalizará para posterior devolutiva pela empresa.

Na sequência, o Igor Carvalho, apresentou os indicadores de qualidade da Anatel, por UF e tecnologia, que apresentam bons resultados.

O Conselheiro Walder de Freitas, informou que na semana passada a acessibilidade de dados e voz no Município de Costa Rica (MS), apresentou falhas, e pela primeira vez o município ficou sem sinal, tendo a situação sido normalizada pela TIM. O representante de rede, informou que ocorreu uma falha na rede de transporte que durante foi sendo resolvida, já tendo sido 100% restabelecida pela equipe de campo.

Em seguida, o Engenheiro de Rede, falou sobre a participação da TIM no leilão do 5G realizado pela Anatel, destacando que a empresa arrematou o lote nacional na faixa de 3,5 GHz, considerada a principal do leilão.

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.

Outrossim, destacou que a Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros, foi publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e enviada para a Anatel.

O Conselheiro Klauber Santos, no tocante à implantação do 5G, questionou se a empresa tem como informar quais as capitais que possuem leis municipais adequadas para implantação desta tecnologia, tendo o Secretário informado que pode internalizar para posterior devolutiva, todavia o Conselheiro informou sobre matéria na imprensa de que apenas 7 capitais teriam legislação adequada, portanto, entende que as prestadoras, por mais que tenham interesse, capacidade e know-how, ficam limitadas à atuação do poder executivo e legislativo, quanto a liberação do licenciamento e aprovação de legislação adequada, respectivamente.

O Relton Celestino, representante da Anatel, informou aos presentes sobre o link aberto https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/antenas-nos-municipios por meio do qual a agência reguladora disponibiliza um vídeo orientativo e uma carta aberta às autoridades Municipais Brasileiras, visando apoiar prefeitos, vereadores e gestores municipais com dados, informações técnicas e uma minuta de Projeto de Lei a fim de subsidiar os legisladores locais, buscando facilitar a implementação do 5G.

O Secretário do Conselho, agradeceu ao representante da Anatel pela informação e ponderou pelo apoio dos membros do Conselho quanto ao compartilhamento do conteúdo mencionado, elaborado pela agência reguladora, junto às autoridades municipais da sua região.

O Conselheiro Walder de Freitas, salientou quanto a relevância do tema trazido pelo Conselheiro Klauber Santos, e que foi complementado pelo Relton Celestino, ressaltando quanto a importância da divulgação e conscientização junto às Prefeituras.

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 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. 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. 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.

Classificado como Uso Interno

A Conselheira Marianne Cardoso, ressaltou que a pandemia trouxe um pouco de restrições em relação à atuação do Conselho, e que as reuniões presenciais proporcionam uma maior interação entre seus membros, tendo a Ana Cristina feito uma breve explanação sobre as medidas de proteção à saúde e vida de todos adotadas pela empresa decorrentes da pandemia, especialmente quanto a mudança necessária do trabalho nas sedes para o formato em home office, e falou sobre o recente piloto que vem sendo implementado de retorno gradual e no formato híbrido, com adoção de todos os protocolos necessários à proteção da saúde e vida dos colaboradores. Portanto, acredita que estamos mais próximos de um retorno das reuniões no mínimo no formato híbrido no próximo ano.

O Conselheiro Walder de Freitas, destacou a importância das reuniões presenciais, pois entende que proporcionam uma maior interação e participação dos membros do Conselho.

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 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

Classificado como Uso Interno

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 Presidente do Conselho, Rodolpho Martins, agradeceu ao Alan Kido pela apresentação.

Em seguida, 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 maioria absoluta 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
Centro-Oeste	1ª	25/03/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Brasília	DF
	2ª	13/05/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Brasília	DF
	3ª	12/08/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Brasília	DF
	4ª	18/11/2022	09:00 - 12:00	Híbrido	Sede Regional TIM / Videoconferência	Brasília	DF

*** 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, 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 Marianne Cardoso Schmidt, representante da categoria Usuário e Walder de Freitas, representante da Entidade PROCON Municipal de Costa Rica - MS.

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

- **Presidente** Marianne Cardoso Schmidt (Categoria Usuário) – 06 (seis) votos;
- **Vice-Presidente** Walder de Freitas (Representante da Entidade PROCON Municipal de Costa Rica - MS) – 02 (dois) votos.

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

O Secretário do Conselho, informou que conforme acordado com o Presidente do Conselho, Rodolpho Martins, 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.

O Presidente do Conselho precisou sair da reunião, tendo assumido a Presidência desta reunião, a Vice-Presidente do Conselho Marianne Cardoso.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário, acordou o 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 Conselheiro Alexandre Santos, parabenizou a Presidente e o Vice-Presidente eleitos para o mandato de 2022, Marianne Cardoso e Walter de Freitas, respectivamente.

O Conselheiro Klauber Santos, parabenizou a Dra. Marianne Cardoso e Walder de Freitas pela eleição para Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, no mandato de 2022, e que o mesmo seja produtivo.

A Presidente desta reunião, Marianne Cardoso, agradeceu à todos pelo trabalho durante o ano de 2021, e pela confiança na escolha do seu nome para Presidência no próximo ano, outrossim, agradeceu ao Secretário Fidel Menezes por toda a parcimônia.

O Conselheiro Klauber Santos, elogiou a condução competente do Secretário do Conselho, Fidel Menezes.

O Conselheiro Alexandre Santos, também elogiou o Secretário do Conselho pela sua atuação.

A Presidente desta reunião, Marianne Cardoso, agradeceu novamente à todos e deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste de 2021.

6. Análises e Providências

CENTRO-OESTE		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
13 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 Centro-Oeste - 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.
	Ações do Programa de Diversidade e Inclusão da TIM	Apresentação da área de Recursos Humanos sobre o tema, conforme registrado nesta ata.

7. <u>Pauta para próximo encontro</u>

- Implementação do 5G – com foco na sua adequação.

8. Assinaturas

Bernardo Riegel Coelho_____;

Klauber Antonio dos Santos_____;

Marianne Cardoso Schmidt_____;

Pitágoras Lacerda dos Reis_____;

Rodolpho Freire Martins_____;

FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz_____;

INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos _____;

PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lendzion Rachid Jaudy Costa_____;

PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas_____.