TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
4ª Reunião Ordinária – Região Sudeste	**Local: Sede TIM CEO – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **25 de novembro de 2022**

1. Participantes – Usuários

- Felipe Leite Pansano (**Presencial**);
- Jabs Cres Maia Santos (**Presencial**);
- Marcelo Henrique Barbosa Farias (**Presencial**).

1.1 Ausência justificada:

- Alessandra Celita Couto.

1.2 Ausências não justificadas:

- Rafael Quaresma Viva;
- Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades

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

2.1 Ausência justificada

- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Mariana Costa Rinaldi.

2.2 Ausências não justificadas

- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Cristiane Bonito Rodrigues;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

3. Participantes – Grupo TIM

- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Claudio Holanda – Desenvolvimento de Rede;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fernando Barbosa – Marketing;
- Isa Francesca Felicio – Suporte à Vendas;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Lucas Campos – Desenvolvimento de Rede;
- Marcelo Miziara – Desenvolvimento de Rede;
- Patrick Figueiredo – Desenvolvimento de Rede;
- Paulo Moura – Desenvolvimento de Rede;
- Rafael Sousa – Marketing;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Victor Moraes – Regulatório.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Paulo Tobias;
- ANATEL – Representada por Roberto Machado.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Adolfo Breder, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e Anatel, convidados para a reunião no formato híbrido, sendo parte presencial e parte remoto.

Outrossim, registrou sua crítica ao novo formato de Conselho de Usuários, que a partir de janeiro/2023 passará à ser um Conselho Nacional, conforme aprovado pela Resolução 734/2020 da Anatel. Outrossim, justificou que a sua propositura do tema de pauta “Como funciona o CDUST”, com a apresentação por um representante desse Comitê da Anatel, foi motivado no sentido de se ter um outro olhar da Agência Reguladora do Conselho de Usuários. Por fim, desejou que esta reunião seja bastante proveitosa e inspiradora para o novo Conselho a partir de 2023.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que apresentou a agenda do dia.

Em seguida, o representante da Anatel, Paulo Tobias, questionou sobre a possibilidade de antecipação da apresentação do tema de pauta “Como funciona o CDUST”, tendo o de acordo do Presidente do Conselho e demais Conselheiros. Na sequência, o representante da Anatel, agradeceu aos membros do Conselho, e iniciou sua explanação, destacando que compõe a Secretaria do CDUST, outrossim, falou sobre a estrutura do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, cuja as atividades são acompanhadas por sua Coordenadoria. Além disto, falou sobre a evolução regulamentar dos Conselhos de Usuários através das Resoluções da Anatel, e ressaltou os pontos que considera positivos do novo formato a ser iniciado em janeiro/2023, pontuando como se dará a representatividade dos usuários, entidades de defesa do consumidor e das regiões geográficas do país.

Ainda sobre o tema, falou das atribuições do CDUST, destacando a de assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Agência em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, detalhando dentre outras relevantes. Outrossim, falou de forma detalhada sobre a composição deste comitê, formado por 16 membros, distribuídos entre representantes da Anatel, de instituições públicas e privadas, além de usuários de telecomunicações ou

Classificado como Uso Interno

entidades de defesa do consumidor, públicas ou privadas, sem fins lucrativos. Em seguida, falou sobre o funcionamento e dinâmica das reuniões, destacando que são 4 ordinárias por ano, destacando a relevância dos temas da próxima reunião a ser realizada em 01/12/2022, como por exemplo o de Conectividade nas Escolas, de relatoria do Presidente do CDUST. Por fim, que podem também ocorrer reuniões extraordinárias, a exemplo da última realizada sobre a revisão do RGC.

O Presidente do Conselho Adolfo Breder, agradeceu ao Paulo Tobias pela apresentação, outrossim, destacou que ao longo dos anos que atua nos Conselhos, sentiu falta de um relacionamento institucional entre o CDUST e os Conselhos de Usuários, tendo o representante da Anatel, ponderado que o funcionamento dos Conselhos de Usuários é reportado anualmente ao referido Comitê. O Adolfo Breder, reiterou quanto a sua sugestão de maior interação, tendo o Sr. Paulo Tobias, informado que internalizará a mesma, outrossim, falou sobre o evento previsto para ser realizado pela Anatel em Brasília, após a posse dos novos membros dos Conselhos de Usuários em março/2023, que deve proporcionar a integração sugerida.

Na sequência, o tema “Perfil dos Consumidores que reclamam no PROCON Atualização – Apresentação PROCON ES e Proteste”, foi retirado de pauta pelo Conselho, tendo o Presidente Adolfo Breder, ponderado à representante do PROCON Estadual do Espírito Santo, entidade eleita para o próximo triênio, a fazer propositura do mesmo junto ao novo Conselho.

Em seguida, 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.

Na sequência, a palavra foi passada para o Rafael Sousa e Fernando Barbosa, representantes da área Diretoria de Marketing, que se apresentaram e iniciaram sua explanação sobre o tema “Planos e Ofertas relacionados ao 5G”, tendo o Fernando Barbosa informado que durante o período de lançamento do 5G nas primeiras capitais, mediante o cronograma da Anatel, a Prestadora disponibilizou para aquisição um pacote de dados promocional de 50 GB por um período de 3 meses para os clientes pós pagos do segmento Consumer, e está previsto à partir da 1ª semana de

Classificado como Uso Interno

dezembro/2022, a oferta com custo mais atrativo de pacote de dados adicional de 50 GB para a base pós paga das primeiras cidades que já tiveram o lançamento do 5G, cujo o período promocional de 90 dias está para finalizar.

O Conselheiro Marcelo Farias, questionou se esse pacote de dados que será ofertado é exclusivo para conectar na rede 5G, tendo o representante de Marketing informado que não, que o cliente da base pós paga poderá navegar com esse pacote de dados, independentemente da tecnologia, bastando que ele o contrate através da loja e do Call Center da Prestadora. Outrossim, ressaltou que a rede 5G proporciona ao cliente uma melhor performance, por exemplo, para jogos e vídeos. Por fim, destacou que o 5G é uma tecnologia que os clientes TIM já conseguem utilizar sem custo adicional, independente de ter ou não um pacote de dados adicional, desde que o aparelho utilizado seja 5G.

O Conselheiro Marcelo Farias, pontuou que em relação à velocidade testou o 5G no dia anterior, no Metro de São Paulo e na Loja TIM no Rio de Janeiro alcançando velocidade de 500 MB no primeiro e de 1GB no segundo, tendo questionado se há previsão que a empresa limite a velocidade do 5G, tendo o representante de Marketing informado que não há essa previsão, que a performance pode variar de acordo com alguns fatores, todavia, que a previsão é de ampliação da cobertura e melhoria da qualidade do sinal, principalmente nos locais de maior densidade demográfica.

O Vice-Presidente do Conselho Jabs Cres, questionou se o pacote de dados adicional de 50 GB já está disponível para o mercado, tendo o representante de Marketing, informado que já está disponível para contratação pelos clientes de planos pós pagos do segmento Consumer, através da loja e call center da Prestadora, tendo o Jabs Cres, sugerido que a empresa amplie a divulgação do referido pacote de dados nos demais canais da Prestadora.

O Rafael Sousa, representante de Marketing, complementou a explanação sobre o tema, falando que ainda não consegue compartilhar maiores informações. Todavia, que o cliente deste segmento consegue utilizar o 5G nos locais que a Prestadora já fez o lançamento, desde que o mesmo possua um aparelho 5G.

Classificado como Uso Interno

O Presidente do Conselho, agradeceu aos representantes de Marketing pela apresentação e informações.

Em seguida, a palavra foi passada para o Claudio Holanda, Marcelo Miziara, Paulo Moura, Patrick Figueiredo e Lucas Campos, representantes da Diretoria de Desenvolvimento de Rede, que se apresentaram, iniciado a apresentação sobre o tema 'Implementação do 5G – Atualização com foco nos indicadores de qualidade da Anatel', com o Paulo Moura fazendo uma explanação sobre a evolução da cobertura de Rede TIM em Minas Gerais desde 2021, ressaltando que em Outubro/2022 a Prestadora permanece líder em cobertura com a tecnologia 4G, com presença em 100% dos Municípios desse importante estado. Ainda sobre o tema, falou sobre a previsão de ampliação em 2022 da presença da TIM em novos Municípios de Minas Gerais com a cobertura em Low Freq (700/850 MHz). No que tange a implementação do 5G, o representante da área de Rede, atualizou os dados de cobertura em Belo Horizonte, com esta revolucionária tecnologia e a quantidade de bairros já cobertos. Outrossim, falou sobre os projetos especiais com cobertura 5G, na Capital em Shoppings, Lojas TIM e Aeroporto de Confins, em eventos como "A Festa Italiana", além da previsão de lançamento no início de 2023 em Contagem, Uberlândia e Juiz de Fora.

Na sequência, o Lucas Campos, da área de Desenvolvimento de Rede, falou sobre a atualização da presença da Operadora no Estado de São Paulo, reiterando que 100% dos municípios tem cobertura 4G e VoLTE da TIM, e destacou a previsão de ampliação de cobertura em 2022 com Low Freq (700 MHz). Em relação à implementação do 5G, destacou o avanço da presença da TIM em 100% dos bairros do Município de São Paulo. Outrossim, falou sobre os projetos de atendimento com o 5G em grandes eventos, como por exemplo, a Fórmula 1 e o Futurecom, que atendeu um grande público e com ótimos indicadores de performance. Por fim, falou sobre a previsão de lançamento em 2023 do 5G em Municípios como Guarulhos, Santo André, São Bernardo do Campo, Osasco e Campinas.

O Vice-Presidente do Conselho, Jabs Cres, questionou sobre o mapa de cobertura do 5G no Município de São Paulo, tendo o representante de Rede apresentado o mapa com a mancha de cobertura atual.

Classificado como Uso Interno

Em seguida, o Claudio Holanda, da Diretoria de Desenvolvimento de Rede, iniciou 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 com as tecnologias 4G, VoLTE e NB-IoT, ressaltando a importância da frequência 700 MHz, que está presente em mais de 95% dos Municípios. No que tange à implementação do 5G, destacou o avanço da presença da TIM em 100% dos bairros do Município do Rio de Janeiro, e a implementação em Vitória (ES). Outrossim, falou sobre o projeto de atendimento com o 5G no Rock in Rio, que atendeu um grande público, durante todos os dias do evento e com ótimos indicadores de performance. Ainda sobre projetos especiais, destacou a implementação no Estádio Maracanã, que é o primeiro com 5G no país, tendo ressaltado sobre a os indicadores de performance durante a final da Copa do Brasil. Além disto, falou sobre a previsão de lançamento em 2023 do 5G em Municípios como Duque de Caxias, Nova Iguaçu, São Gonçalo, Niterói e Belford Roxo.

O Conselheiro Marcelo Farias, falou da sua experiência positiva no uso do sinal da TIM durante o percurso feito entre o Centro do Rio e a Barra da Tijuca. Outrossim, questionou se será necessário trocar o chip 4G para o eSIM para acesso ao 5G, tendo o representante de Rede informado, que não é necessário, pode ser mantido o mesmo chip 4G para uso do 5G.

Por fim, o representante de Rede, fez a devolutiva sobre a sugestão de que a empresa avalie a cobertura indoor na UNISUAM, informando que foi verificado uma oportunidade na cobertura dessa instituição de ensino e na AST RJ, ambas na mesma região em Bonsucesso no Município do Rio de Janeiro, com novo site em estudo para melhoria de cobertura, que está prevista para inserção no planejamento de 2023, tendo o Adolfo Breder, que fez a sugestão, pontuado que nessa mesma região tem diversas empresas de logística, que certamente serão beneficiadas com essa melhoria.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que iniciou a apresentação sobre o tema ‘Resultados Gestão Conselho de Usuários TIM 2020-2022 Região Sudeste’, destacando a importância do Conselho de Usuários

Classificado como Uso Interno

para a TIM, que vai além de uma iniciativa da Anatel de aproximar operadoras, usuários de telecomunicações e membros das entidades de defesa do consumidor, em favor de maior participação social na condução da prestação dos serviços pelas Empresas. Outrossim, destacou os desafios enfrentados em 2020 e 2021 em face da pandemia do covid-19, e com o retorno gradual e implementação das reuniões ordinárias no formato híbrido em 2022. Outrossim, apresentou os números do triênio, como por exemplo a quantidade de reuniões realizadas, temas discutidos e demandas tratadas. Além disto, detalhou os principais temas tratados no período: Cobertura e Qualidade de Rede - Investimentos, Projetos Especiais, ConectarAgro e implementação 5G; Planos e ofertas; Qualidade do Atendimento; Ouvidoria; Não Me Perturbe; LGPD; Acessibilidade; Programa de Diversidade e Inclusão TIM; Incorporação de parte da OI Móvel; Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel.

Ainda sobre os resultados desta gestão, falou sobre a participação dos membros deste Conselho em eventos conjuntos com o SNDC, como por exemplo: Telecomunicações e os 30 anos do CDC: Avanços e Desafios; Workshop Relações de Consumo no Mundo Digital; Workshop virtual Combate ao Telemarketing Abusivo; Evento sobre revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor; Seminário e lançamento do estudo ANATEL e IBICT. Por fim, falou sobre o Prêmio Anatel de Acessibilidade, recebido pela TIM em 2021, tema bastante discutido pelo Conselho, que sugeriu e apoiou ações de acessibilidade implementadas pela empresa em prol dos usuários.

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, e gestora da área responsável internamente pelos Conselhos Regionais, reiterou a importância do Conselho de Usuários para a empresa e o quanto este Conselho contribuiu para a melhoria da prestação dos serviços e qualidade do atendimento. Outrossim, ressaltou todos os desafios enfrentados em face da pandemia, e agradeceu mais uma vez em nome da empresa aos membros do Conselho por toda dedicação, empenho e contribuições ao longo deste triênio, principalmente pelo fato de ser uma atividade voluntária. Além de ter agradecido também ao Secretário, Fidel Menezes, por todo empenho e dedicação junto à este Conselho, e ao representante da área Regulatória, Victor Moraes, por todo apoio e parceria, assim como os representantes das demais Diretorias da empresa.

Classificado como Uso Interno

O Presidente do Conselho, destacou a receptividade deste Conselho, e elogiou a apresentação feita pelo Secretário Fidel Menezes, com um balanço do triênio, principalmente pelo ineditismo.

Em seguida, a Ouvidora da Empresa e Diretora da Ouvidoria, Ana Cristina Oliveira, falou da sua satisfação em receber essa mensagem de reconhecimento feito Presidente do Conselho, Adolfo Breder, quanto ao acolhimento, pois o conselho é um dos termômetros relevantes para priorização das ações de melhoria continua da prestação dos serviços e qualidade do atendimento em prol dos Consumidores.

Outrossim, a Ouvidora da empresa, agradeceu a cada um dos Conselheiros pelo empenho e dedicação, tendo ressaltado a importância deste Conselho para a TIM. Além disto, falou sobre o novo formato do Conselho no próximo triênio, tendo destacado que a Companhia se empenhará no sentido que o Conselho continue evoluindo com a importância e relevância de sempre. Por fim, falou sobre a estrutura de atendimento da Ouvidoria e dos resultados alcançados nos últimos 2 anos.

Na sequência, a Diretora de Ouvidoria, entregou a cada um dos Conselheiros presentes o Certificado de agradecimento da TIM por todo o empenho e dedicação dos mesmos durante o triênio 2020-2022.

A Conselheira Andrea Munhós, agradeceu pela oportunidade em participar deste Conselho, e parabenizou o Secretário Fidel Menezes pela sua dedicação e empenho, especialmente por conseguir unir à todos e apoiar na condução dos trabalhos de forma muita tranquila e disponível, além do Presidente do Conselho e demais Conselheiros por todo esforço e dedicação. Por fim, falou da sua satisfação pelas entregas e resultados deste triênio.

Em seguida, a palavra foi passada para a Isa Francesca, da área de Suporte à Vendas, que fez a devolutiva relativa a sinalização do Presidente do Conselho sobre um atendimento que recebeu de uma atendente de loja da Prestadora, no qual recebeu informações sobre aparelhos escrito em um verso de Nota Fiscal, tendo a Isa Felício, ressaltado que foi realizado reforço de comunicação junto às lojas da

Classificado como Uso Interno

Prestadora, por meio de informativos, reiterando como devem proceder quanto ao devido tratamento das Notas Fiscais emitidas e o seu eventual descarte, por exemplo, se emitida indevidamente ou impressa em duplicidade, além do devido tratamento dos dados pessoais de acordo com o determinado pela LGPD.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, apresentou resultado de pesquisa realizada pela Escola de Talentos (RJ), entidade que representa neste Conselho, junto à moradores de algumas comunidades do Rio de Janeiro relativa à utilização dos serviços de telecomunicações, especialmente de internet, e compartilhou sugestões dos mesmos de como melhorar o seu acesso à Internet.

Na sequência, Adolfo Breder, falou sobre seu período de atuação junto ao Conselho de Usuários TIM neste dois últimos triênios, destacando os principais eventos e ações, como por exemplo, os de lançamento do CDC em Braile no Instituto Benjamin Constant e Instituto Luiz Braille do estado do Espírito Santo, além de Congressos e a visita guiada à Loja Conceito TIM do Barra Shopping.

O Presidente do Conselho, por fim, elogiou e agradeceu ao Secretário do Conselho, Fidel Menezes, pela forma tranquila, respeitosa e disponível com que o mesmo o tratou ao longo deste mandato, além das entregas e resultados apesar dos desafios deste longo período de pandemia.

O Secretário do Conselho, registrou a aprovação da Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2022 por unanimidade, e conforme acordado com o Presidente do Conselho e demais membros do Conselho será enviada para a Anatel e publicação 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 os membros do Conselho, e o prazo até o dia 09/12/2022 (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.

Outrossim, o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, fez o registro sobre a visita guiada realizada ontem dia 24/11 à loja conceito da Prestadora, localizada no Barra

Shopping, na qual os Conselheiros foram convidados pela Prestadora e puderam conhecer presencialmente, por exemplo, os recursos de acessibilidade e logística reversa, cuja a implementação foi apoiada pelos Conselhos Regionais, tendo o Presidente do Conselho elogiado a iniciativa.

O Conselheiro Felipe Pansano, agradeceu ao Secretário do Conselho, por toda a dedicação e empenho, e aos demais representantes da TIM por toda a atenção.

O Vice-Presidente, Jabs Cres, agradeceu à todos da TIM pela oportunidade e por serem sempre solícitos, ao Secretário Fidel Menezes por todo apoio, especialmente no período que presidiu o Conselho. Outrossim, agradeceu ao Adolfo Breder que sempre o apoiou e orientou. Por fim, que lamenta pelo formato de Conselho para o próximo triênio aprovado pela Agência Reguladora.

O Conselheiro Marcelo Farias agradeceu à todos por toda a receptividade, tendo ressaltado da sua satisfação em ter percebido de que a TIM trata o Conselho não como uma obrigação, mas com relevância e devida importância.

O representante da Anatel, Roberto Machado, parabenizou à todos, e aos representantes da TIM pelas apresentações sempre de altíssimo nível.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, ressaltou novamente seu agradecimento à todos perla receptividade, encerrando a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste de 2022.

6. Análises e Providências

SUDESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
19 de agosto de 2022	Perfil dos Consumidores que reclamam no PROCON Atualização – Apresentação PROCON ES e Proteste	Foi programado espaço na agenda do dia para apresentação do tema pelas Conselheiras representantes das Entidades PROCON ES e Proteste, conforme registrado nesta ata.
	Planos e Ofertas relacionados ao 5G	Explanação feita pela área de Marketing, conforme registrado nesta ata.
	Implementação do 5G – Atualização com foco nos indicadores de qualidade da Anatel	Apresentação da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Resultados Gestão Conselho de Usuários TIM 2020-2022 Região Sudeste	Apresentação feita pelo Secretário do Conselho, representante da Diretoria de Ouvidoria, sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Como funciona o CDUST – Apresentação Anatel	Explanação feita pelo representante da Anatel, Sr. Paulo Tobias, sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sinalização do Presidente do Conselho sobre um atendimento que recebeu de uma atendente de loja da Prestadora, no qual recebeu informações sobre aparelhos escrito em um verso de Nota Fiscal	Devolutiva feita pela área de Suporte à Vendas, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie a cobertura indoor na UNISUAM	Devolutiva da área de Desenvolvimento de Rede, conforme registrado nesta ata.

7. Assinaturas

Felipe Leite Pansano_____;

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_____.