TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
4ª Reunião Ordinária – Região Sul	**Local: Sede TIM CEO – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **09 de dezembro de 2022**

1. **Participantes - Usuários**

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli (**Presencial**);
- Alexandre Pereira Caminha (**Presencial**);
- Fernando Luiz Vanin (**Presencial**);
- Gilberto de Camargo (**Presencial**);
- Itamar Dall'agnol (**Presencial**).

1.1 Ausência justificada:

- Karoline Luiz Calegari Naspolini.

2. **Participantes - Entidades**

- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá (**Remota**);
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos (**Presencial**);
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira (**Presencial**).

2.1 Ausência justificada:

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso.

2.2 Ausências Não Justificadas:

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representada por Maciel Giovanella;
- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Bruno Ribeiro – Faturamento;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fernando Vieira – Marketing;
- Ianna Silva – Vendas ao Consumidor e SMB;
- Lawrence Sales – Vendas ao Consumidor e SMB;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Benthiem – Engenharia de Rede;
- Priscila Marques – Vendas ao Consumidor e SMB;
- Rafael Sousa – Marketing;
- Roseli Oliveira – Cobrança;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Victor Moraes – Regulatório.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Heitor J. Schade.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022 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 a participação de todos.

Na sequência, o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, salientando a presença dos demais membros do Conselho, dos representantes da Anatel e das Diretorias de Ouvidoria e Regulatória da TIM, e que ao longo desta reunião haverá a participação de representantes de outras Diretoria da Empresa. Outrossim, apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para o Marcelo Benthiem, da área de Desenvolvimento de Rede, que se apresentou e realizou a explanação sobre o tema 'Implementação do 5G - Atualização', inicialmente falando sobre a presença da TIM em novembro/2022 e o previsto até dezembro do ano corrente na região Sul por UF, destacando a presença da Prestadora em 100% dos Municípios dos Estados do Paraná e Santa Catarina. Além disto, falou sobre a evolução do tráfego e offload de voz e dados por tecnologia no Rio Grande do Sul com o advento da migração de rede dos clientes oriundos da OI Móvel.

Outrossim, o representante de Rede, atualizou sobre a implementação do 5G nas capitais da região Sul, detalhando o realizado em 2022 e o previsto até 2023, além da evolução do offload de dados nessas localidades entre agosto e início de dezembro/2022. Por fim, deu uma visão geral sobre os investimentos na região Sul realizados pela Companhia em 2022 e o previsto até o 1º trimestre/2023.

O Conselheiro Fernando Vanin, sinalizou sobre uma breve interrupção do sinal da Prestadora em Carazinho (RS), e questionou se isso pode ter ocorrido em face dessa migração, tendo o representante de Rede informado que não foi em decorrência dessa migração, todavia, que será verificado para devolutiva através do Secretário do Conselho.

O Conselheiro Fernando Vanin, ainda ressaltou que antes desta reunião verificou com o PROCON local se o volume de reclamações da TIM tinha aumentado, tendo sido informado que é a Prestadora com o menor volume de reclamações.

Classificado como Uso Interno

Os Conselheiros questionaram como se dará o processo de liberação da Anatel para implementação do 5G nas demais cidades, tendo o representante de Rede esclarecido o mesmo.

O Presidente do Conselho e demais Conselheiros, agradeceram ao Marcelo Benthiem, representante da área de Rede pela apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, representante na Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e complementou a apresentação do tema 'Incorporação de Parte da OI Móvel - atualização', dando uma visão geral do cronograma dessa incorporação, falando sobre as etapas já realizadas e as que ocorrerão até abril/2023. Ainda sobre este tema, reiterou de forma detalhada sobre o fluxo de comunicação ao longo de todo o processo de migração, ressaltando que nas mensagens enviadas aos novos clientes a empresa indicará o link/URL para acesso à página (https://tim.com.br/rj/para-voce/migracao-oi-movel), onde o cliente poderá esclarecer principais dúvidas sobre as etapas da migração, por meio de um FAQ, além de ter detalhado os canais disponíveis para suporte a base de clientes migrada.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, questionou se o cliente da base adquirida da OI Móvel, pode migrar para outra Operadora, caso deseje, tendo a representante da Ouvidoria, informado que sim, neste caso o mesmo precisará fazer um processo de portabilidade.

O Conselheiro Alexandre Caminha, questionou se o cliente tem uma fidelidade com a OI de 12 meses e ainda faltam 6 meses para o término, o que acontece caso ele não deseje migrar para a Prestadora que adquiriu a base de clientes em um determinado DDD e faça a portabilidade para outra Operadora, tendo a Cristiane Silva, informado que internalizará para a devida devolutiva.

Em seguida, a palavra foi passada para os representantes da área de Vendas ao Consumidor e SMB, Ianna Silva, Lawrence Sales e Priscila Marques, que se apresentaram e iniciaram sua explanação sobre o tema 'Quais os critérios adotados pela empresa para instalação de Lojas nos Municípios', tendo o Lawrence Sales

apresentado uma visão geral dos critérios adotados pela Companhia, que considera o Regulamento Geral do Consumidor (RGC) e a estratégia comercial da empresa.

O Conselheiro Fernando Vanin, ponderou que a Prestadora avalie a possibilidade de instalação de uma loja para atendimento presencial no Município de Carazinho (RS), apesar da Companhia não ter a obrigação regulamentar em função da quantidade de habitantes, tendo o representante da área de Vendas ao Consumidor, sinalizado que internalizará para avaliação.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que iniciou a apresentação sobre o tema 'Apresentação do histórico do trabalho do Conselho de Usuários da Região Sul neste triênio', destacando a importância do Conselho de Usuários 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,

Classificado como Uso Interno

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.

O Presidente do Conselho, ressaltou que essa apresentação feita pelo Secretário Fidel Menezes, é importante deixar como um legado desta gestão, e assim possa ser utilizado também com a finalidade de se avaliar o desempenho das próximas gestões no novo formato.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, elogiou e reconheceu a TIM por ter rapidamente encontrado uma solução plausível logo no início da pandemia para manutenção das reuniões deste Conselho, apesar das dificuldades iniciais inerentes desse contexto. Outrossim, que este resultado é fruto do empenho dos membros deste Conselho em conjunto com os representantes da TIM envolvidos neste trabalho.

O Claudio Ferreira, Presidente do Conselho, em seu nome e dos demais membros deste Conselho, registrou uma moção de agradecimento à TIM por todo o apoio durante este triênio, pois considera que o resultado foi extremamente positivo.

Em seguida, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, que registrou a devolutiva feita ao Conselheiro Lucas Dornellos, sobre o questionamento do mesmo em relação ao cronograma de implementação para redução de ICMS pela empresa, tendo a representante da Diretoria de Ouvidoria compartilhado e explicado o cronograma com os demais membros deste Conselho.

Na sequência, a palavra foi passada para o Bruno Ribeiro, da área de Faturamento, que fez a devolutiva relacionada à sugestão feita pelo Conselheiro Alencar Bortoli, de

Classificado como Uso Interno

que a empresa avalie reforçar a divulgação do meio pelo qual o cliente pode validar o código de barras, tendo o representante da área de faturamento, detalhado como a validação pode ser feita e pontuado que o reforço dessa divulgação está em estudo.

Outrossim, em relação a devolutiva da sugestão feita pelo Conselheiro Lucas Dornellos, de que a empresa avalie divulgar o padrão de numeração inicial para o código de barras das faturas da Prestadora, o representante da área de faturamento falou sobre o mesmo e ressaltou que o reforço dessa divulgação está em estudo.

Em seguida, a palavra foi passada para os representantes da área de Marketing, Fernando Vieira e Rafael Sousa, que se apresentaram, tendo o Rafael Sousa iniciado a apresentação do tema 'Planos e Ofertas – atualização', falando sobre os planos do segmento Corporativo, detalhando as características de cada uma das ofertas, benefícios e vantagens, além de outras informações relevantes.

O Conselheiro Alexandre Caminha, questionou como esses planos podem ser contratados, tendo o representante da área de Marketing informado os canais disponíveis.

Ainda sobre o tema, o Fernando Vieira, apresentou os planos do segmento pré pago, controle e pós pago do portifólio, detalhando as especificidades de cada uma das ofertas, benefícios e vantagens, além de outras informações relevantes.

O Conselheiro Alexandre Caminha sugeriu que a empresa avalie a inclusão dos benefícios premium dos planos pós pagos nos planos do segmento Corporativo.

Na sequência, a Ouvidora da TIM e Diretora da Ouvidoria, Ana Cristina Oliveira, inicialmente ressaltou a importância deste Conselho para a TIM, principalmente por ser um dos termômetros relevantes para entender as criticidades e oportunidades de melhoria. Outrossim, 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.

Classificado como Uso Interno

A Ouvidora da empresa, aproveitou a oportunidade para agradecer a disponibilidade, empenho e dedicação de cada um dos membros deste Conselho.

O Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, reiterou o agradecimento em seu nome e dos demais Conselheiros a toda equipe da TIM que apoio o Conselho neste triênio, em especial ao Secretário Fidel Menezes, que fez essa interlocução desde o primeiro momento. Outrossim, ressaltou que sempre houve de ambas as partes, respeito, consideração, além da vontade de construir pontes e melhorar a qualidade do serviço prestado aos Consumidores, que foi o elo de união desta gestão. Por fim, agradeceu a participação da Diretora de Ouvidoria, o que denota o reconhecimento formal da empresa quanto à relevância deste Conselho, além do empenho e dedicação dos seus membros.

O Conselheiro Alencar Bortoli, fez um resumo de sua atuação no Conselho neste triênio e no anterior, tendo agradecido a companhia de todos e registrado sua admiração pelo Presidente do Conselho e demais Conselheiros, além de ter agradecido à TIM por estar aberta ao diálogo e parabenizado pelo resultado no Consumidor.gov.br.

O Conselheiro Gilberto Camargo, falou da sua jornada no Conselho, destacando a atuação dos representantes da empresa nas reuniões, tendo parabenizado a TIM pelo que a mesma representa como empresa.

O Conselheiro Alexandre Caminha, falou sobre a importância de participar deste Conselho e parabenizou os representantes da TIM que sempre foram muito corteses e educados.

A Conselheira Edilene Figueroá, ressaltou que foi uma honra ter participado deste Conselho e agradeceu à todos.

Em seguida, Ana Cristina Oliveira, 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.

Classificado como Uso Interno

Na sequência, o Secretário do Conselho, registrou que a ata da 3ª Reunião Ordinária de 2022, foi aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho, e 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 até o dia 21/12/2022 para os membros do Conselho, e o prazo até o dia 04/01/2023 (10 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.

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, sendo oportunizado que os mesmos pudessem esclarecer eventuais dúvidas ou realizar sugestões.

O Presidente do Conselho, agradeceu novamente a todos os Conselheiros, à Liliam Lopes e ao Fidel Menezes da TIM por todo apoio de sempre, tendo ressaltado que sentiu honrado em participar deste Conselho, tendo dado como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022.

6. Análises e Providências

SUL		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
02 de setembro de 2022	Implementação do 5G - Atualização	Apresentação da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Incorporação de Parte da OI Móvel - atualização	Apresentações das áreas de Desenvolvimento de Rede e de Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Quais os critérios adotados pela empresa para instalação de Lojas nos Municípios	Apresentação da área de Vendas ao Consumidor e SMB sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Apresentação do histórico do trabalho do Conselho de Usuários da Região Sul neste triênio	Apresentação do Secretário do Conselho sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Planos e Ofertas – atualização	Apresentação da área de Marketing sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Questionamento sobre o meio pelo qual o cliente pode validar o código de barras e sugestão que a empresa avalie reforçar a divulgação do mesmo	Devolutiva da área de Faturamento sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Questionamento se existe um padrão de numeração inicial para o código de barras das faturas da Prestadora, e sugestão de que a empresa avalie a divulgação dessa numeração inicial padrão	Devolutiva da área de Faturamento sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Questionamento sobre qual o cronograma de implementação para redução de ICMS pela empresa	Devolutiva da área de Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.

7. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Alexandre Pereira Caminha_____;

Fernando Luiz Vanin_____;

Gilberto de Camargo_____;

Itamar Dall'agnol _____;

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 _____.