



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**1ª Reunião Ordinária e Posse – Nacional**

**Local: Sede TIM – Brasília (DF).**

**Secretário do Conselho:**

**Amarílio Fidel Menezes**

**Data:**

**22 de março de 2023**

### **1. Participantes – Usuários de serviços de telecomunicações**

- Claudio Norikazu Uemura (**Presencial**);
- Enderson Leiva Zambeli (**Presencial**);
- Fernando Luiz Vanin (**Presencial**);
- Haren Batista de Carvalho (**Presencial**);
- Sérgio José Santos Falcão (**Presencial**).

### **2. Participantes – Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**

- Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB representada por Emmanuel Arantes Lima Silva (**Presencial**);
- Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ES representado por Andrea Munhós Ferreira Barroso (**Presencial**);
- PROCON RS representado por Rainer Grigolo de Oliveira Alves (**Presencial**);
- Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados representado por Hélio do Nascimento (**Presencial**);
- Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de Roraima representada por Jéssica Karoline Herculano Vilhena (**Presencial**).

### **3. Participantes – Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações**

- Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III representada por Severino Angelino da Silva (**Presencial**);

- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Jasmine dos Santos Osaky Dias (**Presencial**);
- Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS representado por Cláudio Pires Ferreira (**Presencial**).

### **3.1 Ausências justificadas:**

- PROCON Municipal de Costa Rica - MS representado por Walder de Freitas;
- PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor representada por Sabrina Pereira de Assis.

### **4. Participante – representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga do Ministério Público Federal**

- Associação de Moradores do Bairro Betânia representada por Adriano dos Anjos Pinto (**Presencial**).

### **5. Participante – representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga da Defensoria Pública da União**

- PROCON Boa Vista - RR representado por Stephanie Carvalho Leão (**Presencial**).

### **6. Participante – representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC**

- Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca representado por Renata Ruback Guedes Pereira dos Santos (**Presencial**).

### **7. Participantes – Grupo TIM**

- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Amárico Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;

- Fabiana Barros – Ouvidoria;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Victor Moraes – Regulatório.

## **8. Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Franklin Luiz Silva (**Remoto**).

## **9. Anotações Gerais**

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária e posse do Conselho de Usuários TIM pela Ouvidora e Diretora de Ouvidoria da TIM, Ana Cristina Oliveira, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros efetivos do Conselho para o triênio 2023 - 2025, representantes da TIM e da Anatel, destacando a importância e relevância deste Conselho para a TIM, em face da sua representação social e atuação em prol da melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços e atendimento aos consumidores. Outrossim, falou sobre as mudanças no formato do Conselho de Usuários implementadas a partir deste novo triênio em face da resolução 734 de 2020 da Anatel, tendo ressaltado o empenho da TIM no sentido de que esta reunião seja bastante profícua.

Passada a palavra ao Secretário do Conselho Amarílio Fidel Menezes, o mesmo reiterou a apresentação dos membros efetivos do Conselho, representantes da TIM e Anatel com a mensagem de boas-vindas a todos e todas, e apresentado a agenda do dia. Em seguida iniciou o rito para a tomada de posse dos membros efetivos deste Conselho com a verificação da documentação em linha com o previsto no Edital de Eleição 2022.

Na sequência, foram solenemente empossados neste ato, conforme dispõe a Resolução 734/2020 da Anatel, seu Manual Operacional e o Edital de Eleição 2022, publicados na página do Conselho de Usuários no site da TIM, e mediante a assinatura do termo de posse, os seguintes membros deste Conselho:

❖ **Usuários de serviços de telecomunicações**

- Claudio Norikazu Uemura;
- Enderson Leiva Zambeli;
- Fernando Luiz Vanin;
- Haren Batista de Carvalho;
- Sérgio José Santos Falcão.

❖ **Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**

- Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB representada por Emmanuel Arantes Lima Silva;
- Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ES representado por Andrea Munhós Ferreira Barroso;
- PROCON RS representado por Rainer Grigolo de Oliveira Alves;
- Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados representado por Hélio do Nascimento;
- Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de Roraima representada por Jéssica Karoline Herculano Vilhena.

❖ **Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações**

- Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III representada por Severino Angelino da Silva;
- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Jasmine dos Santos Osaky Dias.

❖ **Representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga do Ministério Público Federal**

- Associação de Moradores do Bairro Betânia representada por Adriano dos Anjos Pinto.

❖ **Representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga da Defensoria Pública da União**

- PROCON Boa Vista - RR representado por Stephanie Carvalho Leão.

❖ **Representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC**

- Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca representado por Renata Ruback Guedes Pereira dos Santos.

Ainda sobre a posse dos membros efetivos, Fidel Menezes, Secretário do Conselho, registrou a justificativa de ausência de 02 (duas) 'Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações', PROCON Municipal de Costa Rica - MS representado por Walder de Freitas e PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor representada por Sabrina Pereira de Assis, sendo ambas por motivo de força maior previamente comunicado, tendo ambas informado que tomarão posse na próxima reunião deste Conselho, conforme previsto no Edital de Eleição 2022.

Em seguida, o Secretário do Conselho procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente, inicialmente acordando com os Conselheiros empossados o rito, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano. O Secretário Fidel, detalhou o processo eleitoral com base no entendimento da nova regulamentação vigente, implementada pela Resolução 734/2020 da Anatel e seu Manual Operacional, além do Regimento Interno ora vigente, tendo esclarecido algumas dúvidas e em seguida, solicitado aos membros empossados deste Conselho, que os interessados em se candidatar, se manifestassem. Na sequência, os seguintes membros inscritos tiveram um espaço para se manifestação sobre sua candidatura: Claudio Norikazu Uemura (Usuário); Rainer Grigolo de Oliveira Alves (Representante da Entidade PROCON RS); Renata Ruback Guedes Pereira dos Santos (Representante da Entidade Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca); Sérgio José Santos Falcão (Usuário); Stephanie Carvalho Leão (Representante da Entidade PROCON Boa Vista – RR).

Na sequência, após pronúncias dos candidatos, foi dado início a votação nominal e aberta com o seguinte resultado da eleição:

- **Presidente** Stephanie Carvalho Leão (Representante da Entidade PROCON Boa Vista – RR) – 05 (cinco) votos;
- **Vice-Presidente** Sérgio José Santos Falcão (Usuário) – 04 (quatro) votos;
- Conselheiro Claudio Norikazu Uemura (Usuário) – 02 (dois) votos;
- Conselheira Renata Ruback Guedes Pereira dos Santos (Representante da Entidade Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca) – 02 (dois) Votos;
- Conselheiro Rainer Grigolo de Oliveira Alves (Representante da Entidade PROCON RS) – 02 (dois) votos.

A Presidente e o Vice-Presidente eleitos, Stephanie Leão e Sérgio Falcão, respectivamente, agradeceram aos demais membros do Conselho pela oportunidade.

Em seguida, foi passada a palavra para a Lilliam Lopes, Gerente Sênior da Diretoria de Ouvidoria, que iniciou a apresentação sobre a TIM, falando sobre os principais pilares da empresa e apresentando uma visão histórica e evolutiva, destacando os principais marcos dos últimos 12 meses, como por exemplo, a conclusão de aquisição de parte da OI Móvel, prêmio Reclame Aqui RA 1000, prêmio Great Place to Work, lançamento e chegada do 5G em todas as capitais, REFINITIV Top 100 Company e a 1ª Prestadora com cobertura em 100% dos Municípios do Brasil.

Outrossim, na sequência, o Presidente e o Vice-Presidente eleitos, Stephanie Leão e Sérgio Falcão, se ausentaram da reunião para participação em evento externo do CDUST/Anatel.

Em seguida, a reunião passou a ser presidida pelo Conselheiro Rainer Grigolo.

Na sequência, foi empossado, conforme dispõe a Resolução 734/2020 da Anatel, seu Manual Operacional e o Edital de Eleição 2022, publicados na página do Conselho de

Usuários no site da TIM, e mediante a assinatura do termo de posse, o seguinte membro deste Conselho:

- ❖ **Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações**
- Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS representado por Cláudio Pires Ferreira.

Em seguida, a palavra passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu continuidade à apresentação sobre a empresa, apresentando uma visão histórica do Conselho de Usuários TIM desde a sua implementação em 2014, 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 prol de maior participação social na condução da prestação dos serviços. Outrossim, apresentou os grandes números e os principais marcos desde a implementação, destacando os relativos ao último triênio (2020 – 2022) e enfatizando 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. Além disto, detalhou os principais temas tratados nesse último triênio: 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 do último triênio, o Secretário do Conselho falou sobre o Prêmio Anatel de Acessibilidade, recebido pela TIM em 2021, que dentre as ações de acessibilidade implementadas pela empresa, que foram consideradas para essa premiação, algumas foram sugeridas ou apoiadas pelo Conselho de Usuários TIM.

O Conselheiro Adriano Pinto, ponderou aos membros do Conselho que as sugestões de temas de pauta sejam de viés coletivo, tendo o Conselheiro Rainer Grigolo, Presidente desta Reunião, manifestado seu apoio e sugerido um fluxo estruturado,

tendo o Secretário do Conselho, sinalizado que está em linha com o novo Regimento Interno que será apresentado nesta reunião para avaliação e aprovação dos membros do Conselho.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, que apresentou a seguinte proposta de cronograma para a realização das Reuniões Ordinárias no ano de 2023, que foi posta em votação e aprovada por todos os membros do Conselho presentes com a ressalva de que o local da reunião pode ser alterado mediante disponibilidade de infraestrutura em novas sedes regionais, em comum acordo com a maioria dos membros deste Conselho:

Proposta de Cronograma Reuniões Ordinárias Conselho de Usuários Nacional - 2023						
Reunião Ordinária	Data	Horário	Formato	Local	Município	Estado
2ª	16/06/2023	09:00 - 12:00	Híbrido	Rio de Janeiro / Videoconferência	Rio de Janeiro	RJ
3ª	15/09/2023	09:00 - 12:00	Híbrido	SIGMA / Videoconferência	São Paulo	SP
4ª	08/12/2023	09:00 - 12:00	Híbrido	Fortaleza / Videoconferência	Ceará	CE

Em seguida, Fidel Menezes, Secretário do Conselho, apresentou aos membros do Conselho a proposta de novo Regimento Interno, fazendo a projeção e leitura de todo o conteúdo e esclarecendo dúvidas, tendo o mesmo sido posto em votação e aprovado por todos os membros do Conselho presentes. Outrossim, após a aprovação desta ata, o Regimento Interno aprovado será publicado na página do Conselho no site TIM no prazo regulamentar.

O Conselheiro Rainer Grigolo, Presidente desta reunião, agradeceu a participação de todos, tendo ressaltado que ficou com a percepção de que o sentimento de todos é de que este Conselho será um sucesso, tendo ficado evidenciado o engajamento dos membros presentes.

O Conselheiro Emmanuel Arantes, parabenizou a Liliam Lopes, o Secretário do Conselho e toda a equipe da TIM presentes por todo o empenho, dedicação e atenção dispensadas aos membros deste Conselho. Outrossim, agradeceu aos demais membros do Conselho e se colocou à disposição dos mesmos.



Por fim, o Presidente desta reunião, Rainer Grigolo, encerrou a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM de 2023.

#### **10. Pauta para a próxima Reunião Ordinária**

- Ouvidoria TIM;
- TAC Anatel;
- Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br – Visão nacional e regional;
- 5G – Cronograma nacional de implementação.

#### **11. Assinaturas**

**Claudio Norikazu Uemura** \_\_\_\_\_;

**Enderson Leiva Zambeli** \_\_\_\_\_;

**Haren Batista de Carvalho** \_\_\_\_\_;

**Fernando Luiz Vanin** \_\_\_\_\_;

**Sérgio José Santos Falcão** \_\_\_\_\_;

**Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III** representada por Severino Angelino da Silva \_\_\_\_\_;

**Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas** representada por Jasmine dos Santos Osaky Dias \_\_\_\_\_;

**Associação de Moradores do Bairro Betânia** representada por Adriano dos Anjos Pinto \_\_\_\_\_;

**Autorquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB** representada por Emmanuel Arantes Lima Silva \_\_\_\_\_;

**Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ES**  
representado por Andrea Munhós Ferreira  
Barroso\_\_\_\_\_;

**Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca** representado  
por Renata Ruback Guedes Pereira dos  
Santos\_\_\_\_\_;

**Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS** representado por Cláudio  
Pires Ferreira\_\_\_\_\_;

**PROCON Boa Vista - RR** representado por Stephanie Carvalho  
Leão\_\_\_\_\_;

**PROCON RS** representado por Rainer Grigolo de Oliveira  
Alves\_\_\_\_\_;

**Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados**  
representado por Hélio do Nascimento\_\_\_\_\_;

**Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de  
Roraima** representada por Jéssica Karoline Herculano  
Vilhena\_\_\_\_\_.