



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Nacional

**Local: Sede TIM Brasília (DF) e
Videoconferência.**

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
21 de março de 2024**

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 Cyro Cesar Palitot Remigio Alves (**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 (**Remoto**);
- 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 Giselly Aline de Melo Queiroz (**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 Nilva Mikaelle Miranda de Oliveira (**Presencial**);

- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Angela Emília Gama da Silva (**Presencial**);
- PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor representada por Sabrina Pereira de Assis (**Remoto**).

3.1 Ausências justificadas:

- Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS representado por Cláudio Pires Ferreira;
- PROCON Municipal de Costa Rica - MS representado por Walder de Freitas.

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 Elane Cristina Marques Cardoso (**Presencial**).

6. Participante – representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC

- Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca representado por Igor Chaves da Costa (**Presencial**).

7. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Amanda Rodrigues – Sales Consumer & SMB;
- Ana Lucia Tocantins – Digital & Remote Channels;

- André Luiz Souto – Rede de Acesso;
- Claudinele Alves – Rede de Acesso;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Cristiano Nascimento – Marketing Consumer & SMB;
- Fabiana Arruda – Relações Institucionais;
- Fábio Costa – Architecture & Technology Evolution;
- Fabio Lyra – Digital & Remote Channels;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Fernando Barbosa – Marketing Consumer & SMB;
- Giselle Mirkin – Marketing Consumer & SMB;
- Henrique Wilbert – UX, Projects & Processes;
- Henrique Alvarenga – Digital & Remote Channels;
- Leandro Araujo – Rede de Acesso;
- Leonardo Leão – Digital & Remote Channels;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Kirszberg – UX, Projects & Processes;
- Marvio Moreira – Performance da Rede;
- Otton Maranhão – Sales Consumer & SMB;
- Petronio Xavier – Performance de Rede;
- Rafael Gonçalves – Marketing Consumer & SMB;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Victor Moraes e Silva – Regulatório.

8. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias (**Remoto**).

9. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM pelo Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que cumprimentou à todos e todas, e novamente parabenizou o Presidente Rainer Grigolo e o Vice-Presidente Claudio Uemura, eleitos na última reunião ordinária de 2023 para o mandato nestas funções no ano de 2024, tendo o Presidente Rainer Grigolo iniciado os trabalhos, cumprimentando os membros

deste Conselho, representantes da Anatel e da TIM com uma mensagem de boas-vindas, e agradecendo novamente aos membros do Conselho pela eleição e confiança depositada ao mesmo e ao Claudio Uemura para a condução do Conselho neste ano. Em seguida, agradeceu ao Secretário do Conselho e a TIM pelo avanço e atendimento a pleito relacionado à política de viagem dos membros do Conselho.

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário Fidel Menezes, que apresentou os presentes e a agenda do dia. Em seguida, a palavra foi passada aos representantes da área de Digital & Remote Channels, que se apresentaram, tendo o Leonardo Leão e o Henrique Alvarenga, iniciado feito a explanação sobre o tema 'Formas de segurança da contratação à distância dos planos de serviços', apresentando uma visão geral sobre os canais de contratação à distância dos planos de serviços e os processos de segurança aplicados aos respectivos fluxos.

O Presidente do Conselho Rainer Grigolo, questionou se é viável a utilização pela empresa do login à plataforma Gov.br como uma medida adicional de segurança, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará para posterior devolutiva.

Na sequência, a palavra foi passada para a Giselle Mirkin e o Rafael Gonçalves, representantes da área de Marketing Consumer & SMB, que se apresentaram, tendo a Giselle iniciado sua explanação sobre o tema 'SVA - o que é e o formato de contratação', apresentando uma visão geral sobre Serviço de Valor Agregado (SVA), falando sobre o portfólio, canais de contratação/desativação como exemplo o Meu TIM, WEB, CRC e SMS, o código de conduta do mercado, além do formato de contratação.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que apresentou o tema 'Resultado das Atividades do Conselho de Usuários em 2023', inicialmente ressaltando a relevância do Conselho de Usuários para a empresa, importante instância por meio da qual também acessa-se a voz do consumidor, colocando-o no centro da pauta de forma transparente e respeitosa, propiciando a promoção da melhoria contínua em prol da excelência na qualidade da prestação dos serviços e atendimento. Outrossim, destacou os principais temas e sugestões tratadas, participação do Conselho em eventos internos e externos voltados para a

capacitação técnica sobre o setor de telecomunicações e a defesa dos direitos dos consumidores, além de ações em prol da acessibilidade dos usuários.

O Conselheiro Sérgio Falcão, que presidiu o Conselho no ano de 2023, ressaltou todo empenho, apoio e transparência da TIM junto ao Conselho, que facilita o trabalho do Conselho, propiciando as entregas realizadas.

O Claudio Uemura, Vice-Presidente do Conselho, ressaltou ter observado que praticamente todas as sugestões feitas pelo Conselho no último ano, foram atendidas pela empresa, superando o volume de demandas atendidas no âmbito dos Conselhos de Usuários do setor, conforme teve conhecimento. Outrossim, enfatizou que as ações de acessibilidade realizadas pela TIM e apoiadas pelo Conselho foram reconhecidas e elogiadas em importante fórum regulatório.

A Liliam Lopes, executiva da Diretoria de Ouvidoria, reiterou o agradecimento da TIM aos membros deste Conselho por todo empenho e dedicação, que propiciou os resultados alcançados em 2023 e seguir evoluindo em 2024.

O Conselheiro Igor Costa, sugeriu que a Anatel, o Conselho e a operadora avaliem a possibilidade de promoverem em parceria, palestras e seminários sobre temáticas consumeristas.

O Paulo Tobias, representante da Anatel se colocou à disposição para internalizar eventuais propostas de participação da Agência Reguladora em eventos nos termos propostos. Outrossim, parabenizou a atuação deste Conselho, ressaltando que o mesmo segue sendo uma referência.

O Presidente do Conselho, Rainer Grigolo, parabenizou o Conselheiro Sérgio Falcão, que presidiu o Conselho em 2023, e a TIM pela condução e os resultados do Conselho no último ano. Outrossim, se colocou a disposição para avaliar eventuais sugestões de apoio do Conselho na promoção de palestras e seminários sobre temáticas consumeristas.

O Secretário do Conselho, também se colocou à disposição para internalizar eventuais propostas de apoio pela operadora quanto a promoção de palestras e seminários sobre temáticas consumeristas.

Na sequência, a palavra foi passada para a Amanda Rodrigues e o Otton Maranhão, representantes da área de Sales Consumer & SMB, tendo a Amanda Rodrigues feito a devolutiva quanto ao questionamento do Conselheiro Adriano Pinto, sobre 'se o valor do chip virgem é tabelado para todas as Lojas TIM', destacando que o mesmo é tabelado. Outrossim, sobre o questionamento do mesmo Conselheiro, sobre 'o motivo pelo qual é necessário ser adquirido um novo eSIM quando é efetuado a troca de aparelho', a Amanda Rodrigues ressaltou que trata-se de uma característica técnica do eSIM, detalhando a mesma.

O Claudio Uemura, Vice- Presidente do Conselho, questionou se é possível adquirir o eSIM por meio de canal digital, sem que seja necessário o deslocamento do cliente para uma loja física, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará para posterior devolutiva.

O Conselheiro Adriano Pinto, sinalizou que há um ponto de venda na sua cidade que está vendendo o chip com valor diferente do tabelado nas lojas da TIM, tendo o Secretário do Conselho solicitado ao Conselheiro os dados de localização do referido ponto de venda, para que possa internalizar para verificação e devolutiva pela empresa.

Em seguida, a palavra foi passada para o Cristiano Nascimento, representante da área de Marketing Consumer & SMB, que fez a devolutiva da sugestão dos Conselheiros Hélio Nascimento e Rainer Grigolo, de 'que seja avaliado uma forma de se dar maior destaque às informações no site da Prestadora sobre os benefícios promocionais dos planos, especialmente na página inicial da oferta', apresentando as melhorias implementadas no site da operadora, como por exemplo o destaque aos benefícios e à temporalidade das ofertas na página inicial, além do detalhamento das mesmas nas opção 'Conferir', que antecede a opção 'Contratar'.

O Presidente do Conselho, parabenizou a TIM pela melhoria implementada e agradeceu a devolutiva.

Na sequência, a palavra foi passada para o Fernando Barbosa, representante da área de Marketing Consumer & SMB, que fez a devolutiva da sugestão dos Conselheiros Juscelino Rocha, Igor Costa, Claudio Uemura, Késsia Liliana, Adriano Pinto e Rainer Grigolo, de 'que a empresa avalie a possibilidade de aumentar a fonte das informações sobre planos e ofertas no site da Prestadora, visando facilitar a leitura de pessoas idosas e com deficiência visual que eventualmente desconheçam os recursos de acessibilidade disponíveis', apresentando a melhoria implementada, destacando no site da operadora, o aumento da fonte.

O Presidente do Conselho, parabenizou novamente a TIM pela melhoria implementada e agradeceu pela devolutiva.

Em seguida, a palavra foi passada para o Claudinele Alves e André Luiz Souto, representantes da área de Rede de Acesso, e Henrique Wilbert, Petronio Xavier e Marvio Moreira, representantes da área de Performance de Rede, que se apresentaram, tendo o Claudinele Alves iniciado sua explanação sobre o tema 'Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G', apresentando uma visão geral, reiterando que a TIM está presente em todos os municípios brasileiros, alcançando a liderança na cobertura nacional, inclusive com a tecnologia 4G, sobre a qual apresentou a presença e a evolução da TIM nas macrorregiões do país nos últimos. Na sequência, apresentou a evolução da implementação do 5G no país, destacando a liderança da empresa em cobertura, além dos municípios com presença até janeiro/2024, além de soluções inovadoras que estão propiciando esses avanços, inclusive com transmissão recorde de dados obtidos em testes do 5.5G.

Na sequência, o Claudinele Alves, falou do tema 'Status do andamento de implementação de internet nas estradas – Zoom no plano de expansão no Centro-Oeste', apresentando uma visão geral das rodovias com cobertura TIM no âmbito nacional, e uma visão evolutiva por macrorregião com um zoom na região Centro-Oeste, especialmente na rota bioceânica de Campo Grande (MS) à Porto Murtinho e

estradas no entorno do porto seco de Rondonópolis (MT). da previsão de cobertura para 2024.

Em seguida, o André Luiz Souto, da área de Rede de Acesso, fez a devolutiva da sugestão do Conselheiro Adriano Pinto, de melhoria na qualidade do sinal 5G em Belém (PA) nos bairros Batista Campos (próximo ao Shopping Pátio Belém) e São Bráz (próximo ao Terminal Rodoviário), informando na região do Shopping Pátio Belém foi implementado 2 novos sites em dezembro/2023, promovendo melhora na cobertura dessa região. Em relação à região próximo ao terminal Rodoviário em São Bráz, foi implementado 1 novo site em fevereiro/2024 e está previsto 1 novo site ainda este ano, que proporcionará ainda mais melhoria da cobertura e qualidade do sinal nessa região.

O Conselheiro Adriano Pinto, questionou se a operadora está se preparando para atender o aumento de demanda da rede durante o período de realização da COP 30, previsto para Belém (PA), região metropolitana e Salinas em novembro/2025, tendo o Claudinele informado que os preparativos já foram iniciados.

O Claudio Uemura, Vice-Presidente do Conselho questionou sobre qual a previsão para implementação do 5G em todos os bairros de Campo Grande (MS), tendo o representante de Rede informado que internalizará para posterior devolutiva.

Em seguida, ainda sobre o tema 'Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G', o Petronio Xavier, representante da área de Performance de Rede, apresentou o status da implementação do RQUAL, regulamentação da qualidade, pela Anatel, que segue em revisão. Outrossim, falou sobre o "Relatório da experiência em redes móveis", divulgado recentemente pela Opensignal, uma das principais empresas mundiais de medição de performance, com dados do Brasil coletados em janeiro de 2024, no qual o destaque ficou por conta da TIM, que venceu os prêmios "Experiência com vídeos", "Experiência com vídeos ao vivo", "Experiência com vídeos 5G", "Experiência com vídeos ao vivo em 5G", além de manter todos os prêmios relacionados à cobertura, que são os de "Disponibilidade" e "Disponibilidade 5G", além do "Qualidade consistente".

O Secretário do Conselho, reiterou aos membros do Conselho, que novas sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 19/04/2024 para consolidar e encaminhar ao Secretário os temas de pauta da 2ª Reunião Ordinária de 2024, programada para ser realizada no dia 14/06/2024 (sexta-feira) das 09:00h às 16:30h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023, que foi aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho, que seguirá para publicação na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e envio à Anatel. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 10 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 Paulo Tobias, representante da Anatel, parabenizou o Conselho de Usuários da TIM pela qualificação dos debates, e reiterou que a Agência Reguladora segue à disposição.

O Presidente do Conselho, Rainer Grigolo, agradeceu a participação de todos, a receptividade dos representantes da TIM em nome do Secretário do Conselho, os avanços alcançados, além da dinâmica da reunião. Por fim, em seguida encerrou a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM de 2024.

10. Análises e Providências

Nacional		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
08 de dezembro de 2023	Formas de segurança da contratação à distância dos planos de serviços	Apresentação da área de Digital & Remote Channels sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	SVA - o que é e o formato de contratação	Apresentação da área de Digital & Remote Channels sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Resultado das Atividades do Conselho de Usuários em 2023	Apresentação da área de Marketing Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Questionamento sobre se o valor do chip virgem é tabelado para todas as Lojas TIM	Devolutiva da área de Sales Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Questionamento sobre o motivo pelo qual é necessário ser adquirido um novo eSIM quando é efetuado a troca de aparelho	Devolutiva da área de Sales Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Sugestão de que seja avaliado uma forma de se dar maior destaque às informações no site da Prestadora sobre os benefícios promocionais dos planos, especialmente na página inicial da oferta	Devolutiva da área de Marketing Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Sugestão de que a empresa avalie a possibilidade de aumentar a fonte das informações sobre planos e ofertas no site da Prestadora, visando facilitar a leitura de pessoas idosas e com deficiência visual que eventualmente desconheçam os recursos de acessibilidade disponíveis	Devolutiva da área de Marketing Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G	Apresentação da área de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Status do andamento de implementação de internet nas estradas – Zoom no plano de expansão no Centro-Oeste	Apresentação da área de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024
	Sugestão de melhoria na qualidade do sinal 5G em Belém (PA) nos bairros Batista Campos (próximo ao Shopping Pátio Belém) e São Bráz (próximo ao Terminal Rodoviário), onde foi informado pela empresa da previsão de implementação de novos sites, que proporcionarão melhoria da cobertura e qualidade do sinal nessas regiões	Devolutiva da área de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 1ª Reunião Ordinária de 2024

11. Pauta para a próxima Reunião Ordinária

- Cobertura e qualidade de rede 5G visão Nacional – com zoom nas capitais da Região Sul;
- Panorama da cobertura TIM nas estradas do Rio Grande do Sul;
- Como funciona o processo de ressarcimento automático em caso de interrupção do serviço.

12. Assinaturas

Claudio Norikazu Uemura _____ ;

Anderson Leiva Zambeli _____ ;

Fernando Luiz Vanin _____ ;

Haren Batista de Carvalho _____ ;

Sérgio José Santos Falcão _____ ;

Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III representada por Nilva Mikaelle Miranda de Oliveira_____;

Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Angela Emília Gama da Silva _____;

Associação de Moradores do Bairro Betânia representada por Adriano dos Anjos Pinto_____;

Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON PB representada por Cyro Cesar Palitot Remigio Alves _____;

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 Igor Chaves da Costa_____;

PROCON Boa Vista - RR representado por Elane Cristina Marques Cardoso_____;

PROCON RS representado por Rainer Grigolo de Oliveira Alves_____;

Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados representado por Hélio do Nascimento_____;

PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor representada por Sabrina Pereira de Assis_____;

Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de Roraima representada por Giselly Aline de Melo Queiroz
