



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Nacional

**Local: Sede TIM Rio de Janeiro (RJ) e
Videoconferência.**

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
08 de dezembro 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)

- Autorquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB representada por Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti (**Presencial**);
- Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ES representado por Andrea Munhós Ferreira Barroso (**Remoto**);
- 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 Patrícia Coutinho Lins (**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 Juscelino Tavares da Rocha (**Presencial**);

- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Angela Emília Gama da Silva (**Presencial**);
- Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS representado por Cláudio Pires Ferreira (**Presencial**);
- PROCON Municipal de Costa Rica - MS representado por Walder de Freitas (**Presencial**).

3.1 Ausência justificada:

- 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

5.1 Ausência não justificada:

- PROCON Boa Vista - RR representado por Elane Cristina Marques Cardoso.

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

- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;

- Ana Paula Coelho – Marketing Consumer & SMB;
- André Luiz Souto – Rede de Acesso;
- Claudinele Alves – Rede de Acesso;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Fernando Barbosa – Marketing Consumer & SMB;
- Gabriela Bittencourt – Responsabilidade Social Corporativa;
- Julio Cesar Anciaes – Marketing Consumer & SMB;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcia Madela – Patrocínios e Eventos;
- Marcus Vinicius Cesare – Transformação;
- Marcus Vinicius Loos – Marketing Consumer & SMB;
- Marvio Moreira – Performance da Rede;
- Maurício Madureira Jr. – Residential Marketing;
- Patrícia Moreira – Responsabilidade Social Corporativa;
- Petronio Xavier – Performance de Rede;
- Renata Bomfim – Performance de Rede;
- Sabrina Santos – Residential Marketing;
- Tadeu Nunes – Desenvolvimento da Rede de Transporte;
- Thereza Teixeira – Regulatório;
- Valéria Câmara – Ouvidoria.

8. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por João Luiz A. Tavares (**Remoto**).

9. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM pelo Presidente do Conselho de Usuários, Sérgio Falcão, com uma mensagem de boas-vindas aos membros deste Conselho, representantes da Anatel e da TIM, outrossim, agradeceu aos membros e Secretário do Conselho pela confiança durante seu mandato na Presidência do Conselho, além da empresa por toda estrutura, empenho, dedicação e respeito denotados neste período, sobre os quais tem recebido elogios e reconhecimento, inclusive de outros Conselhos de Usuários. Em seguida, o Secretário

do Conselho deu boas-vindas a todos e todas, sendo seguido por uma apresentação individual dos partícipes.

Na sequência, a palavra foi passada para Ana Cristina Oliveira, Diretora e Ouvidora da TIM, que cumprimentou a todos(as) com uma mensagem de boas-vindas e votos de um excelente Natal e próspero ano novo, desejando uma ótima e produtiva reunião, além de agradecer aos membros do Conselho, em nome da Companhia, pela disponibilidade, empenho e dedicação denotados ao longo deste ano. Por fim, reiterou a importância do Conselho para a TIM, que tem os insumos gerados, internalizados e utilizados no processo de melhoria contínua.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e na sequência, a palavra foi passada para os representantes das áreas de Responsabilidade Social Corporativa, Transformação, Patrocínios e Eventos, que se apresentaram, tendo a Patricia Moreira, de Responsabilidade Social Corporativa, iniciado sua explanação sobre o tema 'Projetos sociais apoiados pela Prestadora no Brasil', apresentando uma visão geral sobre o Instituto TIM falando sobre sua missão e as linhas de atuação em ensino, aplicações, inclusão e trabalho, além destacar projetos como Academic Working Capital, Bateria do Instituto TIM, Bolsas TIM – OBMEP, Educação Exponencial, Edital Fortalecendo Redes, Apoio Frente a Emergências Climáticas, TIM Tec e Instituto Dara, falando sobre os parceiros e resultados dos mesmos. Na sequência, o Marcus Cesare, da área de Transformação, destacou a parceria da TIM com a Gerando Falcões, que visa promover a inclusão produtiva e transformar futuros, falando sobre as frentes de atuação, como exemplo, a de capacitação e empregabilidade, que visa usar a expertise TIM para criar trilhas de capacitação profissionalizante e assegurar vagas nos processos seletivos da empresa, além do edital Fortalecendo Redes, com assessoria da Gerando Falcões para escolha de projetos e ONGs em prol da transformação social e desenvolvimento dos territórios. Em seguida, Marcia Madela, da área de Patrocínios e Eventos, falou sobre o Festival TIM Music, realizado neste ano na Praia de Copacabana no Rio de Janeiro, durante 4 dias, levando música de qualidade gratuitamente para a população, promovendo e apoiando artistas em ascensão ao lado de nomes consagrados do cenário musical brasileiro.

O Conselheiro Igor Costa questionou se esse patrocínio tem a algum tipo de incentivo fiscal ou são recursos diretos da empresa, tendo a Marcia Madela, informado que o TIM Music é com recurso direto da TIM.

A Conselheira Késsia Liliana, parabenizou a empresa pelas iniciativas e sua sensibilidade em atuar com projetos sociais que beneficiam diversas áreas.

A Conselheira Patricia Coutinho, questionou se o TIM Music será levado para outros estados, como exemplo, os das regiões Norte e Sul, tendo a Marcia Madela, informado que o projeto é recente, que no ano passado foi realizado no Maranhão e que a Empresa tem a intenção de levá-lo para outros estados.

O Conselheiro Walder de Freitas, questionou qual o fluxo para submeter à avaliação da empresa proposta de projetos, tendo a Patrícia Moreira, informado o mesmo.

Na sequência, a palavra foi passada para o Maurício Madureira e Sabrina Santos, representantes da área de Residential Marketing, que se apresentaram, tendo o Mauricio iniciado sua explanação sobre o tema 'Qual a tecnologia usada e como funciona o TIM FIXO Rural', dando uma visão geral, destacando a tecnologia utilizada, abrangência da cobertura, características e benefícios do plano, além do meio de contratação.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou se o aparelho TIM Fixo Rural funciona fora do endereço onde foi habilitado, ou seja, home zone, tendo o Mauricio informado que não.

O Conselheiro Helio Nascimento, questionou se há previsão para ampliar a área de abrangência, tendo o Mauricio, informado que a empresa atende as áreas de obrigação regulamentar, e que o produto TIM Fixo que oferece benefícios similares, está disponível em outros estados, podendo o cliente verificar a disponibilidade na sua localidade em uma loja TIM mais próxima.

Em seguida, a palavra foi passada para o Júlio Cesar Anciaes e a Ana Paula Coelho, representantes da área de Marketing Consumer & SMB, que se apresentaram, tendo

a Ana Paula iniciou sua explanação sobre o tema 'Como funciona na prática o TIM Viagem: Roaming Internacional', dando uma visão geral sobre o TIM Viagem, que é um serviço de pacotes de roaming internacional que o cliente pode usar seu celular e chip TIM enquanto estiver no exterior, falando sobre os pacotes, ofertas e promoções disponíveis, além da abrangência de cobertura, características, benefícios e canais de contratação, como o WhatsApp TIM (41 41414141), *144, Lojas TIM, e no exterior pelo número +55 11 28476144. Por fim, ressaltou que o cliente pode acessar todas as informações sobre o TIM Viagem no site da TIM (<https://tim.com.br/rj/para-voce/cobertura-e-roaming/roaming-internacional>).

O Conselheiro Igor Costa, questionou se é necessário a ativação do serviço de roaming internacional ou ele é ativado automaticamente, tendo a Ana Paula, informado detalhadamente como se dá todo o processo de ativação do mesmo.

Na sequência, a palavra foi passada para o Fernando Barbosa, da Diretoria de Marketing Consumer & SMB, que fez a devolutiva da sugestão do Conselheiro Juscelino Rocha para que TIM nos planos pré-pago, TIM Pré-Top e TIM Controle, que conste com clareza aumentando consideravelmente as letras com relação às informações de gigas normais e noturnas no seu site, ressaltando inicialmente quanto a elegibilidade destes bônus somente para planos pré pagos. Outrossim, na página onde consta a imagem institucional da oferta, imediatamente abaixo na opção 'Conferir Vantagens', constam as informações detalhadas da oferta e de forma clara. Por fim, apresentou os recursos de acessibilidade para aumento de zoom tanto do site como do desktop e notebook, que também tem nos aparelhos celulares.

O Conselheiro Juscelino Rocha, apesar dos esclarecimentos e informações prestadas, reiterou sua sugestão de que a empresa avalie a possibilidade de aumento da fonte, pois entende que desta forma facilitará a leitura de pessoas idosas e com deficiência visual que eventualmente desconheçam os recursos de acessibilidade apresentados, sendo acompanhado pelos Conselheiros Igor Costa, Claudio Uemura, Késsia Liliana, Adriano Pinto e Rainer Grigolo.

Em seguida, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, que fez a devolutiva da sugestão do Conselheiro Juscelino Rocha para que a TIM avalie

inserir em seu sítio eletrônico na primeira página, na parte superior, o nome e número da ouvidoria em destaque, tendo a Liliam Lopes informado que o canal Ouvidoria fica localizado dentro da opção Atendimento na página principal do site, logo após os canais de 1ª nível de atendimento, por se tratar de um canal recursal de 2ª instância dentro da Companhia.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que apresentou a seguinte proposta de cronograma para a realização das reuniões ordinárias no ano de 2024, que foi posta em votação, sendo aprovada por aclamação pela maioria dos 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 - 2024						
Reunião Ordinária	Data	Horário	Formato	Local	Município	Estado
1ª	21/03/2024	09:00 - 17:00	Híbrido	Sede TIM Brasília / Videoconferência	Brasília	DF
2ª	14/06/2024	09:00 - 17:00	Híbrido	Sede TIM São Paulo / Videoconferência	São Paulo	SP
3ª	20/09/2024	09:00 - 17:00	Híbrido	Sede TIM Recife / Videoconferência	Recife	PE
4ª	06/12/2024	09:00 - 17:00	Híbrido	Sede TIM Rio de Janeiro / Videoconferência	Rio de Janeiro	RJ

Em seguida, a palavra foi passada para a Conselheira Késsia Liliana, que compartilhou com os presentes, um dos projetos do PROCON Estadual da Paraíba sobre educação para o consumo, dando uma visão geral sobre o mesmo, sendo parabenizada por esta importante iniciativa.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente do ano de 2024, inicialmente acordando com os membros do Conselho o rito com base no entendimento da regulamentação vigente, implementada pela Resolução 734/2020 da Anatel e seu Manual Operacional, além do Regimento Interno, tendo esclarecido algumas dúvidas e em seguida, solicitado aos membros eleitos, que se manifestassem quanto ao interesse em se candidatar para o cargo de **Presidente**. Em seguida, os seguintes candidatos tiveram um espaço para manifestação sobre a sua candidatura: Juscelino Tavares da Rocha (Representante da Entidade Associação Comunitária dos Moradores do conjunto Luiz Pedro III) e Rainer Grigolo de Oliveira Alves (Representante da Entidade PROCON RS).

Na sequência, após pronúncias dos candidatos, foi dado início à votação nominal e aberta pelos membros eleitos e presentes nesse ato, com o seguinte resultado da eleição:

- **Presidente Rainer Grigolo de Oliveira Alves** (Representante da Entidade PROCON RS) – 12 (doze) votos;
- **Conselheiro Juscelino Tavares da Rocha** (Representante da Entidade Associação Comunitária dos Moradores do conjunto Luiz Pedro III) – 01 (um) voto.

Em seguida, solicitado aos membros eleitos, que se manifestassem quanto ao interesse em se candidatar para o cargo de **Vice-Presidente**, tendo sido eleito o Conselheiro **Claudio Norikazu Uemura** (Representante da categoria Usuário), candidato único ao cargo.

Na sequência, a palavra foi passada para o Claudinele Alves e André Luiz Souto, representantes da área de Rede de Acesso, e Renata Bomfim, 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, ressaltando que a TIM está presente em todos os municípios brasileiros, alcançando a liderança na cobertura nacional, inclusive com a tecnologia 4G. Em seguida, apresentou a presença da TIM em cada uma das 5 macrorregiões e a evolução da implementação do 4G nos últimos 5 anos. Na sequência, apresentou a evolução da implementação do 5G no país, destacando a liderança da empresa em cobertura, além dos municípios com presença até outubro/2023.

Em seguida, o representante da área de Rede de Acesso, Claudinele Alves, falou do tema ‘Status do andamento de implementação de internet nas estradas’, apresentando uma visão geral das rodovias com cobertura TIM no âmbito nacional, e uma visão evolutiva mais detalhada por macrorregião. Outrossim, aproveitou para fazer a devolutiva da sugestão feita pelo Conselheiro Claudio Uemura, de ‘que seja informado quais os trechos atendidos pela Way já cobertos pela TIM e com previsão

de cobertura até 2024', apresentado um zoom nos trechos atendidos, além da previsão de cobertura para 2024.

Na sequência, o André Luiz Souto, da área de Rede de Acesso, fez a devolutiva da sugestão do Conselheiro Adriano Pinto, de 'que seja verificado em Belém (PA) quanto a lentidão no uso do 5G nos Bairros Nazaré (próximo ao hospital Ophir Loyola), Batista Campos (próximo ao Shopping Pátio Belém) e São Bráz (próximo ao Terminal Rodoviário), os quais tem a tecnologia já implementada', destacando que na região próxima ao hospital Ophir Loyola, foi implementado um novo site no início de novembro/2023, promovendo melhora na cobertura dessa região. Em relação à região próxima ao Shopping Pátio Belém, há previsão de 2 novos sites que reforçará a cobertura nessa região. Por fim, na região do terminal Rodoviário em São Bráz, também tem previsão de 2 novos sites que proporcionará melhoria da cobertura e qualidade do sinal na região.

Em seguida, André Luiz, realizou a devolutiva da sugestão feita pelos membros do Conselho Haren Carvalho e Walder de Freitas, 'que a TIM avalie a possibilidade de levar cobertura ao distrito de Curuai, localizado no Município de Santarém (PA), que atualmente não seria atendido por nenhuma Operadora', ressaltando que a TIM tem um site na região central de Curuai, tendo solicitado aos Conselheiros que trouxeram a sugestão, que enviem mais detalhes sobre a região reclamada do referido distrito para verificação e posterior devolutiva mais assertiva.

Na sequência, a palavra foi passada para o Tadeu Nunes, representante da área de Desenvolvimento da Rede de Transporte, que se apresentou e iniciou sua explanação do tema 'Previsão de utilização de fibra óptica própria nas cidades com menos de 30 mil habitantes', dando uma visão geral sobre o tema, falando sobre parcerias, investimentos e cenário atual.

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, complementou apresentando uma linha do tempo da implementação do RQUAL, regulamentação da qualidade, pela Anatel, e atualização do respectivo cronograma, além do "Relatório da experiência em redes móveis",

divulgado recentemente pela Opensignal, uma das principais empresas mundiais de medição de performance, com dados do Brasil coletados no 1º semestre de 2023, no qual o destaque ficou por conta da TIM, que venceu os prêmios “Qualidade Consistente”, “Experiência em Vídeo” e “Experiência com Aplicativos de Voz”, além de manter todos os prêmios relacionados à cobertura, que inclui a categoria “Disponibilidade”, bem como “Disponibilidade 5G” e “Alcance 5G”.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcus Vinicius Loos, representante da área de Marketing Consumer & SMB, que fez a devolutiva da sugestão dos Conselheiros Hélio Nascimento e Rainer Grigolo, ‘que seja avaliado uma forma de se dar maior destaque às informações sobre os benefícios promocionais dos planos, especialmente quanto a possibilidade do mesmo ser retirado a qualquer tempo ou que conste um prazo para sua permanência, por exemplo no site da Prestadora’, destacando no site da empresa os benefícios promocionais dos planos demais informações relevantes. O Conselheiro Rainer Grigolo, ressaltou que do ponto de vista legal, entende que a empresa cumpre a legislação. Todavia, a título de sugestão, indicou que seja avaliado a possibilidade ser incluído na página inicial da oferta quanto por exemplo, o benefício da gratuidade e periodicidade de sua renovação.

Em seguida, Marcus Loos, realizou a devolutiva do questionamento feito pelo Conselheiro Adriano Pinto, ‘se a empresa pretende desenvolver um plano pré pago no qual o cliente possa escolher somente voz ou voz e dados, podendo a qualquer momento migrar entre um e o outro’, ressaltando que o pacote de voz da TIM é ilimitado, dentro do qual foi disponibilizado dados, mantendo o preço anteriormente praticado, propiciando que o cliente possa utilizar dados, caso necessite, tendo o Conselheiro sinalizado que entendeu a lógica da oferta e ressaltado que ficou satisfeito com a devolutiva.

O Conselheiro Adriano Pinto, questionou se o valor do chip virgem é tabelado para todas as Lojas TIM, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará para posterior devolutiva.

O Conselheiro Adriano Pinto, questionou o motivo pelo qual é necessário ser adquirido um novo eSIM quando é efetuado a troca de aparelho, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará para posterior devolutiva.

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 09/01/2024 para consolidar e encaminhar ao Secretário os temas de pauta da 1ª Reunião Ordinária de 2024, programada para ser realizada no dia 21/03/2024 (quinta-feira) das 09:00h às 16:30h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 3ª 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 Conselheiro Rainer Grigolo, agradeceu à todos pela confiança e que conta com o apoio de todos no próximo ano.

A Liliam Lopes, executiva responsável na diretoria de Ouvidoria pelo Conselho de Usuários, agradeceu em nome da TIM, ressaltando que foi um ano muito importante e com novos desafios face a implementação do novo modelo de Conselho, mas que o resultado foi bastante positivo, evidenciado por um Conselho bem estruturado, atuante e propositivo com pautas construtivas. Outrossim, aproveitou para sugerir que na próxima reunião seja avaliado a possibilidade de apresentarmos um balanço com os resultados do Conselho deste ano, e agradeceu a disponibilidade de todos(as). Por fim, agradeceu ao Secretário do Conselho por toda a dedicação e empenho ao longo deste ano.

O Conselheiro Juscelino Rocha, agradeceu à TIM por todo o acolhimento e cuidado, ressaltando que este Conselho está no topo.

O Conselheiro Fernando Vanin, agradeceu a todos os membros do Conselho e parabenizou à TIM pela ótima estrutura.

O Vice-Presidente do Conselho, Walder de Freitas, agradeceu a todos, ressaltando que o ano foi produtivo com pautas relevantes e importantes para o Conselho, empresa e sociedade.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, agradeceu ao Sergio Falcão e Walder de Freitas, Presidente e Vice do Conselho e os demais conselheiros(as) pelas oportunidades e disponibilidade. Parabenizou os Conselheiros Rainer Grigolo e Claudio Uemura pela eleição aos cargos de Presidente e Vice, respectivamente, para o ano de 2024.

O representante da Anatel, João Luiz Tavares, parabenizou ao Conselho e à TIM pela condução dos trabalhos, tendo sido percebido um foco no objetivo maior que é a efetividade do serviço prestado, com pautas pertinentes e relevantes, que é exatamente a expectativa da Agência Reguladora. Outrossim, parabenizou a nova Presidência para o ano de 2024, se colocando à disposição da mesma enquanto representante da Agência Reguladora.

Por fim, o Presidente do Conselho, Sérgio Falcão, agradeceu a todos os Conselheiros e à TIM, na pessoa do Secretário Fidel Menezes e dos demais representantes da empresa presentes, por todo o acolhimento, empenho e dedicação, que entende ser além do simples cumprimento de uma obrigação regulamentar. Outrossim, desejou uma ótima gestão ao novo Presidente e Vice deste Conselho para o ano de 2024, e que todos tenham ótimo natal, tendo em seguida encerrado a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM de 2023.

10. Análises e Providências

Nacional		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
15 de setembro de 2023	Projetos sociais apoiados pela Prestadora no Brasil	Apresentação das áreas de Patrocínios e Eventos, Transformação e Responsabilidade Social Corporativa sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Qual a tecnologia usada e como funciona o TIM FIXO Rural	Apresentação da área de Residential Marketing sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Como funciona na prática o TIM VIAGEM: Roaming Internacional	Apresentação da área de Marketing Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Sugestão para que TIM nos planos pré-pago, TIM Pré-Top e TIM Controle, que conste com clareza aumentando consideravelmente as letras com relação às informações de gigas normais e noturna no seu site	Devolutiva da área de Marketing Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Sugestão para que a TIM insira em seu site eletrônico na primeira página, na parte superior, o nome e número da ouvidoria em destaque	Devolutiva da área de Ouvidoria sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G	Apresentação da área de Rede de Acesso sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Status do andamento de implementação de internet nas estradas	Apresentação da área de Rede de Acesso sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Sugestão de que seja informado quais os trechos atendidos pela Way já cobertos pela TIM e com previsão de cobertura até 2024	Devolutiva da área de Rede de Acesso sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Verificação em Belém (PA) quanto a lentidão no uso do 5G nos Bairros Nazaré (próximo ao hospital Ophir Loyola), Batista Campos (próximo ao Shopping Pátio Belém) e São Bráz (próximo ao Terminal Rodoviário), os quais tem a tecnologia já implementada	Devolutiva da área de Rede de Acesso sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Sugestão que a TIM avalie a possibilidade de levar cobertura ao distrito de Curuai, localizado no Município de Santarém (PA), que atualmente não seria atendido por nenhuma Operadora	Devolutiva da área de Rede de Acesso sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Previsão de utilização de fibra óptica própria nas cidades com menos de 30 mil habitantes	Apresentação da área de Desenvolvimento da Rede de Transporte sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Sugestão que seja avaliado uma forma de se dar maior destaque às informações sobre os benefícios promocionais dos planos, especialmente quanto a possibilidade do mesmo ser retirado a qualquer tempo ou que conste um prazo para sua permanência, por exemplo no site da Prestadora.	Devolutiva da área de Marketing Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.
	Questionamento se a empresa pretende desenvolver um plano pré pago no qual o cliente possa escolher somente voz ou voz e dados, podendo a qualquer momento migrar entre um e o outro	Devolutiva da área de Marketing Consumer & SMB sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados na ata da 4ª Reunião Ordinária de 2023.

11. Pauta para a próxima Reunião Ordinária

- Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G;
- Status do andamento de implementação de internet nas estradas;
- Formas de segurança da contratação à distância dos planos de serviços.

12. Assinaturas

Claudio Norikazu Uemura _____ ;

Enderson Leiva Zambeli _____ ;

Fernando Luiz Vanin _____ ;

Haren Batista de Carvalho _____ ;

Sérgio José Santos Falcão _____ ;

Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III representada por Juscelino Tavares da Rocha_____;

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 Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti _____;

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_____;

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_____;

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 Patrícia Coutinho Lins
