



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
13 de novembro de 2020**

1. Participantes - Usuários

- Bernardo Riegel Coelho;
- Klauber Antonio dos Santos;
- Marianne Cardoso Schmidt;
- Pitágoras Lacerda dos Reis;
- Rodolpho Freire Martins.

1.1 Ausência justificada:

- Antonio Poli Navega.

2. Participantes - Entidades

- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Luiz Fernando Caldas Freitas;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa;
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro.

2.1 Ausências justificadas:

- FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz;

- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Clara Araujo – Compliance;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Anderson Machado – Engenharia de Rede;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Carla Neves – Marketing;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Diego Lisboa – Marketing;
- Deorge Prado – Trade Marketing Regional;
- Fabiana Camarço Arruda – Relações Institucionais;
- Hilne Montefusco – Ouvidoria;
- Igor Carvalho – Engenharia de Rede;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Luana Souza – Marketing;
- Sergio Ciglione – Digital Solutions;
- Vitor Cunha – Marketing.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Andreza Lemos.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste pelo Pitágoras Reis, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel

convidados para a reunião, e desejou que a reunião seja profícua, com as devolutivas para a sociedade.

Em seguida, o Presidente ressaltou o envio prévio da apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br pela Prestadora para os membros do Conselho de Usuários, e que eventuais questionamentos podem ser feitos pelos Conselheiros ao final da pauta desta reunião.

Na sequência, passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, e apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para o Anderson Machado, Executivo da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Melhoria na Qualidade de Rede', destacando na Região Centro-Oeste crescimento da quantidade de municípios cobertos com a tecnologia 4G em 700 Mhz, que permite melhor cobertura indoor (residências, empresas, unidades de saúde, etc.). Outrossim, falou sobre as principais ações de Rede Móvel durante a pandemia, ressaltando como por exemplo, a priorização no tratamento de falhas, alarmes e em ações capacitivas das estações das principais unidades hospitalares; avaliação constante de mudanças no perfil de tráfego para identificar ajustes na priorização de ativações de novas estações ou novas frequências; Execução do plano operativo, ativando novas estações e ampliando a capacidade na rede existente; ativação de projetos especiais indoor em Hospitais de grande porte. Além disto, falou da evolução e do comportamento do tráfego de dados durante este período de pandemia, no comparativo 2019 vs 2020. Por fim, falou sobre os investimentos feitos na região metropolitana de Goiânia, detalhando as novas ampliações e o aumento de capacidade, em especial no 4G, desde 2019.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, solicitou que a área de Engenharia de Rede verifique a qualidade de rede nos bairros Jardins Madri, Setor Orientville, Setor Leste Universitário e Jardim Caravelas, em Goiânia, e o bairro Setor Garavelo, em Aparecida de Goiânia. A Conselheira Marianne Cardoso, solicitou que fosse verificado o mesmo no bairro Vila Cruzeiro do Sul, em Aparecida de Goiânia.

O Pitágoras Reis, ressaltou que ficou satisfeito com a apresentação de Rede e agradeceu os seus representantes nesta reunião.

Na sequência, a palavra foi passada para a Carla Neves, da área de Marketing, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre a 'Parceria com o C6 Bank', fazendo a devolutiva sobre a proposta de inclusão de planos antigos, destacando que trata-se de definição estratégica, que além dos planos não mais comercializados, existem planos que também não são elegíveis aos benefícios por terem no core da oferta apenas os benefícios de voz, não fazendo sentido conceder um benefício de dados para um plano essencialmente de voz.

O Conselheiro Klauber, sugeriu que seja revista a possibilidade de incluir os planos antigos.

Em seguida, a Luana Souza, se apresentou, e deu continuidade à apresentação da área de Marketing, falando sobre a parceria da TIM com o C6 Bank, destacando os benefícios da mesma para os clientes dos planos Pós-Pago, como por exemplo no recebimento de bônus de internet, Roaming Europa, LDI, e vantagens e produtos exclusivos com o C6 Bank. Outrossim, detalhou a jornada dos clientes TIM e C6 Bank para adesão e obtenção dos benefícios.

A Conselheira Marianne Cardoso, questionou qual o critério de avaliação que a empresa utilizou para a escolha da parceria com o C6 Bank, pois identificou um volume de reclamação no Reclame Aqui deste parceiro.

A Luana Souza, posicionou que não tem a informação quanto a eventual volume de reclamação sobre a parceria em si.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou como se dá a troca de informações da base de clientes entre as duas empresas, tendo a Luana Souza informado que internalizará e retornará com o posicionamento da Companhia.

Na sequência, a palavra foi passada para o Diego Souza, da área de Marketing, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema "Aumento no valor da fatura

durante a pandemia', informando que no início de 2020, a empresa iniciou uma revisão de portfólio dos planos controle, visando a criação de ofertas mais vantajosas, e o reajuste de preço em outros planos. Todavia, em razão da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), a Companhia decidiu por não fazer o movimento inicialmente previsto para o 1º trimestre de 2020, entendendo que o momento era delicado e que a sociedade seria afetada economicamente. Desta forma, o encerramento de alguns planos e a criação de novas ofertas ocorreu gradativamente a partir de abril de 2020, respeitando todas as regras de comunicações necessárias com o cliente e, oferecendo a possibilidade de permanecer ou não na oferta sugerida. Outrossim, no que se refere a readequação de oferta, foi realizada a manutenção provisória do preço, com isso, o cliente pagava o valor do plano antigo. Esta iniciativa visou minimizar eventuais impactos financeiros para a nossa base no momento mais crítico da pandemia. Por fim, que a partir de agosto de 2020, quando o mercado começou a retomada das atividades com abertura de comércio e lojas na maioria das regionais, retomamos a estratégia inicial e os planos novos, para os quais os clientes puderam migrar, que tiveram a normalização dos preços. Por fim, o reajuste de R\$ 2,00, que estava programado para a base menos representativa no início do ano, também foi realizado de forma gradativa. Vale ressaltar que tecnicamente este reajuste foi realizado em agosto de 2020, porém as faturas com os preços reajustados chegaram para o cliente em outubro de 2020.

Em seguida, a palavra foi passada para o Sérgio Ciglione, Executivo de Digital Solutions, que iniciou sua explanação falando sobre os benefícios para o cliente do acordo entre a empresa e a Google Cloud, que trata-se de uma parceria estratégica, que através da sua plataforma teremos acesso à soluções que permitirá a Companhia simplificar e evoluir sua arquitetura possibilitando a criação de ofertas e produtos sob medida para o cliente, evoluindo e transformando sua experiência com a TIM.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou o motivo pelo qual foi escolhida a empresa Google Cloud, e o Presidente Pitágoras, complementou, indagando se não existe serviços semelhantes que poderiam ser contratados.

O Sergio Ciglione, informou que a decisão pela Google Cloud foi técnica e comercial, ressaltando que trata-se de decisão estratégica.

O Conselheiro José Diego Jaudy, questionou se na hipótese de vazamento de dados dos consumidores da empresa, que estão armazenados no Google Cloud, e este esteja em país estrangeiro, a Companhia responderá integralmente, civil e criminalmente, por este hipotético vazamento, independente de eventual culpabilidade da Google Cloud no armazenamento dos dados. O Secretário do Conselho, internalizará o questionamento para a posterior devolutiva com o posicionamento da Prestadora.

Em seguida, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Diretora da Ouvidoria e Ouvidora da Companhia, que se apresentou, destacando sua experiência de mais de 25 anos como Executiva de relacionamento com o cliente e customer experience, principalmente em Telecom, e que nos últimos 15 anos ficou dedicada a gestão de atividades voltadas para a melhoria da experiência dos clientes, qualidade dos serviços e transformação digital dos canais de atendimento, com foco no desenvolvimento da cultura de “cuidar do cliente”, tendo reportado à presidência da empresa por cerca de 8 anos. Em seguida falou sobre o canal Ouvidoria (08008820041), explicando sua finalidade e como acessá-lo, além de apresentar seus principais marcos e evoluções, destacando que após sua implantação em 23/ago, estão em curso evoluções para amadurecimento do canal e garantia de alta resolubilidade e qualidade.

A Executiva ainda falou sobre os pilares de atuação da Diretoria de Ouvidoria, como o Canal 0800 e Operação da Ouvidoria, a retroalimentação das oportunidades de melhoria na jornada dos Clientes e o Relacionamento Consumerista, através de uma cultura centrada no Cliente (Customer Experience e Accountability) com diretrizes de acolhimento (escuta ativa), proatividade, resolubilidade, comprometimento, transparência, visão crítica e colaboração, além de destacar propósito e desafios

Em seguida, Ana Cristina falou dos Executivos que lhes reportam diretamente, e passou a palavra para a Hilne Montefusco, que é a Executiva responsável pela Operação da Ouvidoria, que se apresentou falando da sua experiência, e em seguida fez uma breve explanação sobre indicadores de atendimento da operação da Ouvidoria, destacando a sua evolução.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, e a Conselheira Marianne Cardoso, parabenizaram a Ana Cristina Oliveira, Ouvidora e Diretora da TIM, pela excelente apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para a Ana Clara Araujo, da área de Compliance, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre LGPD – implementação e campanha educativa, destacando que a empresa vem realizando diversas ações e atividades para adequação de processos em observância a LGPD, como por exemplo, a criação do Comitê de Data Privacy, a realização de workshops sobre a LGPD, acultramento dos novos colaboradores, cláusulas contratuais de proteção de dados e requisitos de segurança, central de privacidade, política de privacidade, informativas de privacidade e política de cookies, além da implementação do processo de due diligence relativo a proteção de dados nos novos contratos, a partir de respostas a questionário e em observância as diretrizes das políticas. Outrossim, apresentou o organograma do Comitê de Data Privacy, destacando o DPO TIM, e deu mais detalhes sobre a campanha educativa para o público interno e externo, além da central de privacidade – políticas de privacidade e cookies, inventário de contratos e atualização da cláusula de privacidade.

O Klauber Santos, questionou se a Prestadora está dando atenção especial com a implementação desta cultura com os parceiros. A Ana Araujo, representante de Compliance informou que sim.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, agradeceu à Ana Araujo pela ótima apresentação.

Em seguida, a palavra foi passada para o Bruno Santos, representante da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema Acessibilidade – continuidade e novos projetos, destacando as principais ações realizadas e previstas em 2020, como por exemplo: o aprimoramento da acessibilidade do site da Prestadora; a continuidade do cronograma de implementação de piso tátil, de rampas e espaço reservado para cadeirantes nas lojas; a previsão de implementação da vocalização de senhas prioritárias, permitindo mais conforto aos usuários; lançamento

do App BIOMOB | TIM, que indicará os endereços das Lojas TIM contendo o tipo de acessibilidade em cada loja, além de disponibilizar demais serviços e estabelecimentos acessíveis; vídeos tutoriais de atendimento com autodescrição e legenda no site TIM informando como solicitar 2º via de conta, mecânica da oferta, solicitações via app e chat, e demais temas relacionados; e continuidade dos projetos iniciados em 2019, com a estabilização do cenário atual decorrente do COVID-19.

O Presidente do Conselho, sugeriu que a Prestadora avalie a possibilidade de trazer acessibilidade às redes sociais, tendo o Bruno Santos, informado que internalizará junto a área de Digital para posterior devolutiva com o posicionamento da empresa.

A Conselheira Fernanda Cordeiro, questionou como será feita a divulgação do App BIOMOB | TIM, tendo o Bruno Santos, informado que internalizará para posterior devolutiva com o posicionamento da Companhia.

Na sequência, o Presidente do Conselho, passou a palavra para o Secretário do Conselho, Amarilio Fidel Menezes, que apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2021, que foi posta em votação pelo Presidente e aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho partícipes, com a ressalva de que as reuniões ordinárias sejam por videoconferência(*), enquanto perdurar o estado emergência de saúde pública decursivo do Coronavírus (Covid 19), no intuito de preservar a vida e a saúde de todos, especialmente daqueles envolvidos neste trabalho, e de que seja verificado a possibilidade de alternância do local de reunião aprovado(**), com outras sedes regionais da empresa na região Centro-Oeste, que comporte a Reunião Ordinária, caso seja presencial. Outrossim, o Secretário destacou que a Prestadora acredita que tal medida de segurança é de extrema relevância no momento atual de pandemia e pondera a importância de dar seguimento e foco aos objetivos principais do Conselho de Usuários, que é de avaliar os serviços, a qualidade do atendimento, formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações:

CRONOGRAMA APROVADO

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2021							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local (*) (**)	Endereço
Centro-Oeste	1ª	11/02/2021	09:00 - 13:00	Brasília	DF	Sede Regional TIM	SIG(Setor de Indústrias Gráficas), Quadra 4, Lote 217.
	2ª	14/05/2021	09:00 - 13:00	Brasília	DF	Sede Regional TIM	SIG(Setor de Indústrias Gráficas), Quadra 4, Lote 217.
	3ª	13/08/2021	09:00 - 13:00	Brasília	DF	Sede Regional TIM	SIG(Setor de Indústrias Gráficas), Quadra 4, Lote 217.
	4ª	12/11/2021	09:00 - 13:00	Brasília	DF	Sede Regional TIM	SIG(Setor de Indústrias Gráficas), Quadra 4, Lote 217.

Em seguida, o Presidente do Conselho, passou novamente a palavra ao Secretário do Conselho, que procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente para o ano de 2021, inicialmente acordando com os membros do Conselho o rito, como indicado pelo regimento interno, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e que a posse será na 1ª Reunião Ordinária de 2021, e em seguida perguntou o nome das(os) candidatas(os), tendo se candidatado os Conselheiros Rodolpho Freire Martins e Marianne Cardoso Schmidt.

Outrossim, foi concedido espaço para um posicionamento dos candidatos, que foi seguida da votação pelos membros do Conselho partícipes, com o seguinte resultado:

- ❖ Presidente Rodolpho Freire Martins (Usuário) – 06 (seis) votos;
- ❖ Vice-Presidente Marianne Cardoso Schmidt (Usuário) – sem voto.

O Rodolpho Freire Martins e a Marianne Cardoso Schmidt, eleitos Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste para o ano de 2021, agradeceram à todos pelos votos e confiança.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário, que acordou com os Conselheiros que ainda não concluíram o seu cadastro, iniciado em fev/2020, no sistema utilizado pela Prestadora para reembolso das despesas previstas no edital de eleições, a sua conclusão até o dia 18/11/2020.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 3ª Reunião Ordinária, que foi aprovada por unanimidade, e publicada 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 todas(os) Conselheiras(os), e o mesmo prazo para que cada Conselheira(o) 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 Presidente do Conselho de Usuários, Pitágoras Reis, agradeceu à todos, ao Secretário Fidel Menezes, à Liliam Lopes, e demais membros do Conselho.

O Conselheiro José Diego Jaudy, representante da entidade PROCON Mato Grosso, agradeceu à todos.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Prestadora, agradeceu à todos e parabenizou o Rodolpho Freire Martins e a Marianne Cardoso Schmidt pela eleição, e ressaltou a importância do Conselho de Usuários.

A Conselheira Marianne Cardoso, agradeceu à todos, e parabenizou o Pitágoras Reis, Presidente do Conselho, pela excelente condução, ao Fidel Menezes, Secretário do Conselho, e Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista.

O Conselheiro Klauber Santos, agradeceu à todos, e parabenizou o Rodolpho Freire Martins e a Marianne Cardoso Schmidt pela eleição, desejando que tenham uma condução produtiva.

A Andreza Lemos, representante da Anatel, ressaltou que a Agência Reguladora continua à disposição e parabenizou pela reunião e aos eleitos.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, novamente agradeceu à todos e deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste.

6. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestão.

7. Assinaturas

Bernardo Riegel Coelho_____;

Klauber Antonio dos Santos_____;

Marianne Cardoso Schmidt_____;

Pitágoras Lacerda dos Reis_____;

Rodolpho Freire Martins_____;

OAB SESSÃO DE GOIÁS Representado por Luiz Fernando Caldas
Freitas_____;

PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por
Fernanda Mello Cordeiro_____;

PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy
Costa_____;