

**Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM  
– Região Sudeste.**

Ao décimo primeiro dia do mês de setembro de 2015 na sede do Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo S/A situado na Avenida Princesa Isabel, 54 - Centro, Vitória, no estado do Espírito Santo, foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sudeste, estando presentes os senhores:

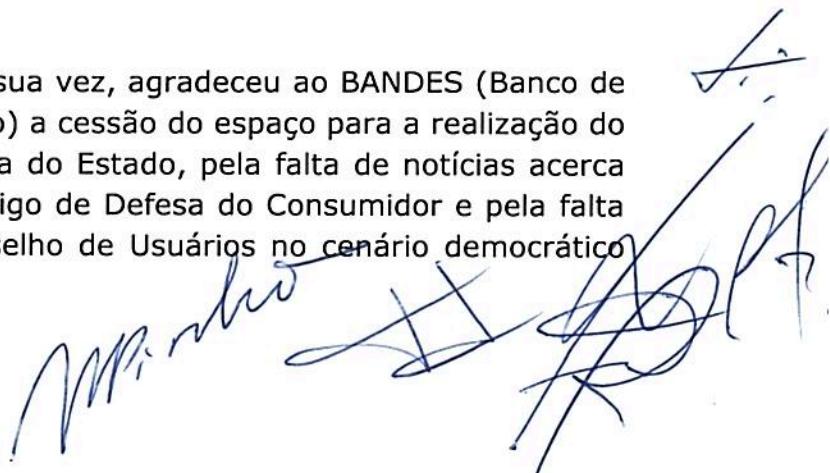
- **Jorge Tardin**, representando o IBRACI, como entidade;
- **Francisco De Assis Santos Sobrinho**, como Usuário;
- **Adolfo Breder**, como Usuário;
- **Luiz Henrique Salles Cabreira**, como Usuário;
- **Wellington Cristino De Pinho**, como Usuário;
- **Leonardo Borges Magalhães**, como Usuário e
- **Valter Carubelli**, como Usuário.

Vale ressaltar que estiveram ausentes os Usuários: **Eder Rodrigues Nazário**, **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes** e **Bernardo Menicucci Grossi** por motivos pessoais. **Rodrigo Rey Rodrigues** não justificou.

O Presidente do Conselho de Usuários da Região Sudeste, Sr. Jorge Tardin, que convidou os ilustres membros da Defensoria Pública, os Drs. Luiz Cesar Coelho Costa e Fábio Ribeiro Bittencourt, bem como representante da Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, seção do Estado do Espírito Santo, Dr. Cássio Drumond Magalhães, para comporem a mesa, em conjunto com o Conselheiro Adolfo Breder e o Secretário Ricardo Luis Fontes Alves. Também foi convidada para compor a mesa, a Sra. Elizabeth Mutiz, representante do Instituto Luis Braile. O Procon/ES foi convidado para compor a mesa, porém não compareceu à reunião.

Feitas as considerações iniciais pelo Presidente, foi direcionado agradecimento ao Conselheiro Adolfo, pela articulação para a realização da reunião no Estado do Espírito Santo.

O Conselheiro Adolfo Breder, por sua vez, agradeceu ao BANDES (Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo) a cessão do espaço para a realização do evento. Registrou protesto à mídia do Estado, pela falta de notícias acerca do aniversário de 25 anos do Código de Defesa do Consumidor e pela falta de cobertura da Reunião do Conselho de Usuários no cenário democrático brasileiro.



Palavra repassada ao Presidente da Mesa, que destacou o papel da Defensoria Pública na articulação de meios novos de resolução de conflitos. Já os Defensores Públicos que compunham a mesa destacaram a importância da inauguração do Canal 0800 na resolução de conflitos sem ajuizamento de novas demandas no Judiciário. Empresas que criam novos métodos de resolução de conflitos demonstram que se preocupam com os seus clientes. A TIM ao abrir esse novo canal, demonstra que está disposta a ouvir os seus Clientes.

O Defensor Público Luiz Cesar Coelho Costa ressaltou a importância da Defensoria Pública na defesa dos interesses dos consumidores e destacou algumas atuações do NUDECON em face de outras operadoras de telefonia, em especial no Interior do Estado e, mencionou a atuação do órgão no bojo da CPI da Telefonia Móvel, que culminou na assinatura do TAC e criação do Canal 0800 PROCON.

Agradeceu, ainda, o Conselho de Usuários pelo reconhecimento da Defensoria Pública como órgão importante na defesa dos consumidores. Destacou a importância da inauguração do Canal 0800 - Defensoria e, ressaltou que desejava que esta medida fosse expandida às demais empresas.

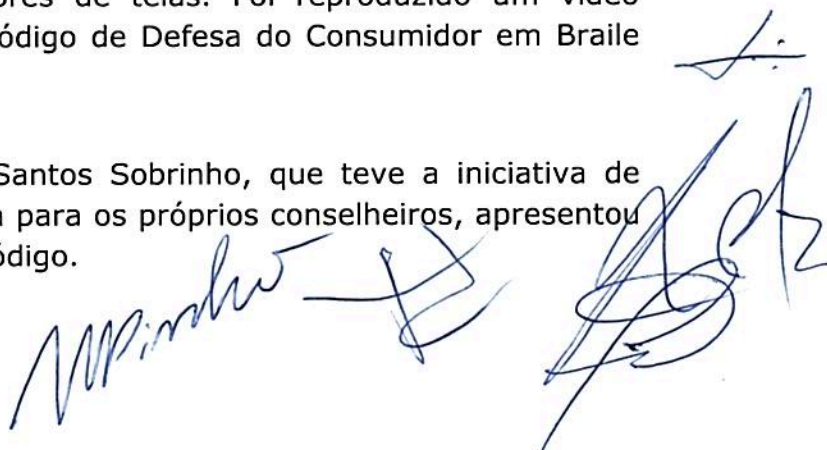
Porém, disse ainda que uma questão problemática no mercado de telefonia é o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). Destacou a necessidade de tratamento com qualidade no pós-venda.

O membro da OAB/ES, Dr. Cássio Magalhães, que informou sobre a atuação da Comissão de Defesa do Consumidor do Estado e, destacou ação que será feita no dia 02/10/2015 na Capital do Estado.

Destacou ainda que a TIM, como operadora de telefonia tem se destacado frente às outras operadoras e parabenizou a criação do Conselho de Usuários e pelo papel da TIM na condução deste processo.

Sra. Elizabeth Mutiz, do Instituto Luis Braille, que falou sobre a importância e atuação da entidade na luta pela acessibilidade de deficientes visuais no Estado. Porém, ressaltou a necessidade de que as empresas deixem os seus sites acessíveis através de leitores de telas. Foi reproduzido um vídeo editado quando da entrega do Código de Defesa do Consumidor em Braille no Instituto, no dia 10/09/2015.

Conselheiro Francisco de Assis Santos Sobrinho, que teve a iniciativa de elaboração do Código de Conduta para os próprios conselheiros, apresentou os motivos para elaboração do Código.

The image shows several handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page. On the left, there is a signature that appears to be 'Francisco de Assis Santos Sobrinho'. To its right, there is another signature, possibly 'Elizabeth Mutiz'. On the far right, there is a large, stylized signature that could be 'Cássio Magalhães'. The signatures are written over the bottom portion of the text.



Passada a palavra ao Secretário do Conselho, Sr. Ricardo Alves, este destacou o papel dos conselheiros no sucesso do Conselho de Usuários da Região Sudeste. Assinalou a importância da criação do Canal 0800 nas Defensorias Públicas da Região Sudeste – única região que possui o Canal em todos os Estados - para evitar judicialização de demandas de simples resolutividade, sendo uma ação inovadora. Agradeceu aos Conselheiros a condução do trabalho. Disse, ainda, que a mesma ação será implementada pela Defensoria Pública de Goiás.

Ricardo aventou a possibilidade de entrega dos resultados obtidos com a implementação dos canais, de forma que o trabalho não se finalize com a instalação dos Canais. Ficou assinalado como ação da TIM: apresentar aos conselheiros o desempenho do Canal 0800.

Passada a palavra ao Presidente do Conselho, que sugeriu que a TIM, através do Instituto TIM apoie o Instituto Luis Braille.

No fim, palavra passada ao Gerente de Comunicação do BANDES, Sr. Cleomar Ferreira do Carmo, que deu as boas-vindas a todos e agradeceu pela presença dos Conselheiros e demais convidados.

Entregue carta de agradecimento à TIM e aos conselheiros.

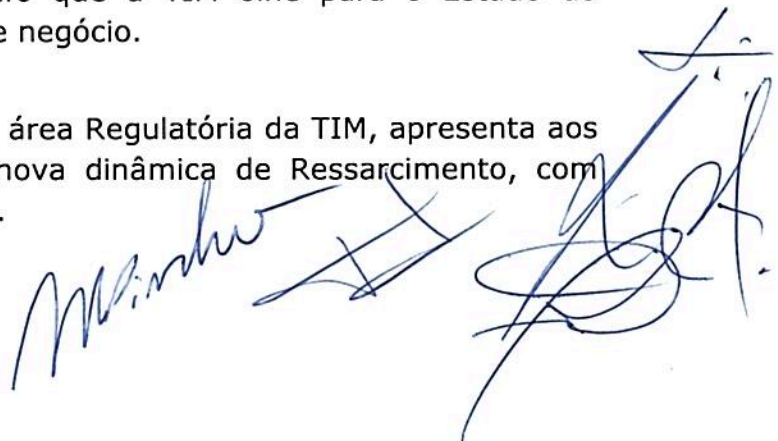
Posteriormente, TIM e Conselheiros entregam o Código de Defesa do Consumidor em braile ao Instituto Luis Braille, Defensoria Pública do Estado e à OAB/ES.

A segunda parte da Reunião se inicia com a leitura e aprovação da Ata da Reunião anterior. Deliberou-se sobre a justificativa da ausência do Conselheiro Rodrigo Rey Rodrigues.

O Secretário Ricardo Alves inicia a fase de apresentações tratando sobre os dados do SINDEC, em nível Nacional/Regional e Estadual.

Foi sugerido pelo Conselheiro Adolfo que a TIM olhe para o Estado do Espírito Santo como oportunidade de negócio.

Em seguida, o Sr. Marcelo Burin, da área Regulatória da TIM, apresenta aos Conselheiros o funcionamento da nova dinâmica de Ressarcimento, com base na regulamentação da ANATEL.

The image shows several handwritten signatures in blue ink at the bottom right of the page. The signatures are stylized and overlapping, with some appearing to be initials or names. One signature is particularly large and complex, while others are more compact. The ink is a vibrant blue, and the background is the white paper of the document.

Feitos questionamentos, iniciou-se a apresentação pelo funcionário da área de Rede da TIM, Sr. Fernando Antonio Santos da Silva, apresentando o tema Qualidade do Serviço e vídeo sobre o projeto dos Biosites.

Esclarecidos questionamentos dos Conselheiros pela área de Relações Institucionais, representada pela Sra. Fernanda Laranja e pela área Jurídica, na pessoa da Sra. Mariana Duarte, no que tange às legislações restritivas, criação de movimentos pela retirada de antenas (ex.: abaixo-assinados) e ajuizamento de ações civis públicas por legitimados, visando à proibição/restrrição de instalação de infraestrutura.

Com relação a este tema, visando a conscientização de movimentos sociais contra a implantação de infraestrutura, o Conselheiro Presidente sugeriu que a TIM identifique uma localidade na região Sudeste em que haja necessidade de conscientização sobre a implantação de antenas para que o Conselho de Usuários, conjuntamente com a TIM possam dialogar em conjunto com a autoridade local. O objetivo seria a construção de um projeto piloto para uma "Convenção Coletiva de Consumo".

Ficou definido que será enviado um e-mail para formalizar a iniciativa.

O Conselheiro Adolfo propôs um novo modelo de reunião: cada vez que um Estado fosse visitado, seja selecionado um grupo focal de clientes, onde poderiam ocorrer dinâmicas e que questões locais fossem pesquisadas.

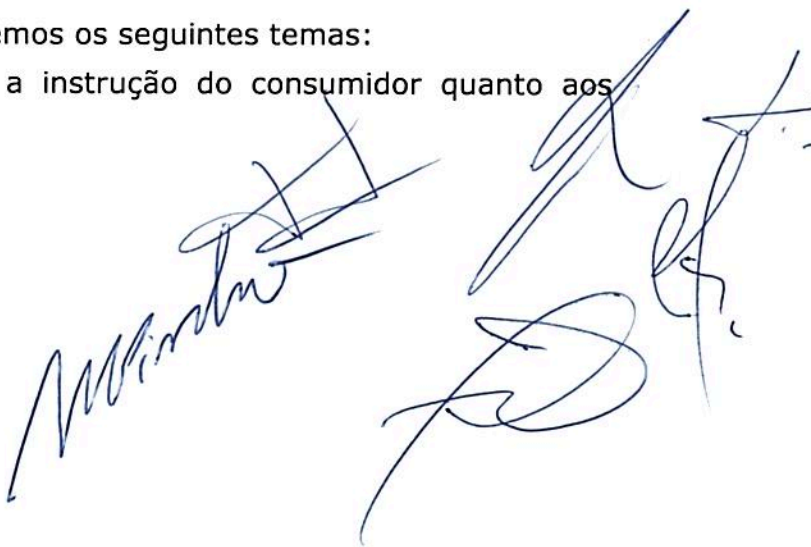
Sugeriu, ainda, que a TIM verifique a possibilidade de ampliar o market share no Estado.

Ficou definido que a próxima reunião do Conselho de Usuários da região Sudeste será no dia 27 de novembro de 2015 no Rio de Janeiro.

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Estudo socioeconômico visando a instrução do consumidor quanto aos serviços prestados;
- Convenção coletiva de consumo;
- Consumidor.gov;
- Mediação Defensoria.

Nada mais havendo.



Presidente: **Jorge Tardin**

Vice-Presidente: **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**

Membros do Conselho

**Douglas Henrique Alves De Oliveira** \_\_\_\_\_

**Welington Cristino De Pinho** \_\_\_\_\_

**Adolfo Breder** \_\_\_\_\_

**Luiz Henrique Salles Cabreira** \_\_\_\_\_

**Leonardo Borges Magalhães** \_\_\_\_\_

**Valter Carubelli** \_\_\_\_\_

**Francisco De Assis Santos Sobrinho** \_\_\_\_\_



Vitória, 11 de agosto de 2015

Ao  
Conselho de Usuários da empresa TIM Brasil  
Ref. **Agradecimento.**

Prezados Senhores,

O **Instituto Luiz Braille do Espírito Santo – ILBES**, vem por meio de sua presidente, agradecer a esse **Conselho** pela doação do **Código de Defesa do Consumidor** impresso em formato braille. Esse material é de grande importância para as pessoas com deficiência visual, pois proporciona às mesmas, informação e conhecimento por meio de material em formato acessível. Aproveitamos a oportunidade para renovar nossos préstimos de respeito e consideração.

Cordialmente,

  
Elizabeth Mütz

Presidente do Instituto Luiz Braille do Espírito Santo - ILBES



Vitória, 11 de agosto de 2015

A  
TIM Brasil  
Ref. **Agradecimento.**

Prezados Senhores,

O **Instituto Luiz Braille do Espírito Santo – ILBES**, vem por meio de sua presidente, agradecer a essa empresa pela doação do **Código de Defesa do Consumidor** impresso em formato braille. Esse material é de grande importância para as pessoas com deficiência visual, pois proporciona às mesmas, informação e conhecimento por meio de material em formato acessível. Aproveitamos a oportunidade para renovar nossos préstimos de respeito e consideração.

Cordialmente,



Elizabeth Mutz

Presidente do Instituto Luiz Braille do Espírito Santo – ILBES





**Código de Conduta do Conselho de Usuários da  
TIM Região Sudeste**



## Índice

### **1. Apresentação**

1.1. Atribuições definidas na resolução 623 da Anatel

1.2. Definições conceituais iniciais

### **2. Objetivos do Código de Conduta dos Conselheiros**

2.1. Entre Conselheiros

2.2. Entre Conselheiros e a TIM

2.3. Entre Conselheiros e Consumidores/Usuários

2.4. Entre Conselheiros e a ANATEL

### **3. Normas do Código de Conduta**

3.1. Abrangência das orientações

### **4. Comissão de Análise de Condutas dos Conselheiros**

4.1. Gestão do Código de Conduta

4.2. Composição

4.3. Processamento das denúncias

### **5. Adesão**

## 1. Apresentação

O Conselho de Usuários nasceu de uma iniciativa da Anatel (Resolução nº 623 de 18 de outubro de 2013) de aproximar as operadoras, os usuários e os membros das entidades de defesa do consumidor. O objetivo dessa iniciativa é trazer maior participação social, por intermédio dos Conselhos, na condução da prestação dos serviços contribuindo igualmente para a construção de uma sociedade interessada e participativa.

**1.1 - As atribuições dos Conselheiros, definidas nos artigos 16, 17, 18 e 19 da resolução 623, inseridas neste Código de Conduta, são para referência e definições das ações esperadas:**

*Art. 16 São atribuições do Conselho de Usuários:*

*I – propor alternativas que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários;*

*II – propor atividades e cooperar com o Grupo no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinados à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como sobre os seus direitos e deveres;*

*III – conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;*

*IV – realizar até quatro reuniões ordinárias por ano; e,*

*V – aprovar as pautas e as atas das reuniões.*

*§ 1º Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial.*

*§ 2º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo.*

*§ 3º As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias.*

*§ 4º As reuniões extraordinárias poderão ser realizadas de forma presencial ou à distância, a critério do Grupo.*

*Art. 17 São atribuições dos membros do Conselho de Usuários:*

Conselho de Usuários - TIM Sudeste

*I - participar das reuniões, atendendo à convocação do presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise do Conselho de Usuários;*

*II - apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho de Usuários e expor assuntos que julgar pertinentes;*

*III - identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho de Usuários;*

*IV - levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes; e,*

*V – propor assuntos para inclusão na pauta de reuniões do Conselho de Usuários a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações nos canais de relacionamento do Grupo, bem como em órgãos de defesa do consumidor.*

*§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações.*

*§ 2º Os membros do Conselho de Usuários deverão desempenhar suas funções de forma diligente e eficiente, observando para este fim seu compromisso de atuar em defesa dos direitos dos usuários e de preservar toda e qualquer informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pelo Grupo.*

*Art. 18 São atribuições do Presidente:*

*I - coordenar os trabalhos do Conselho de Usuários;*

*II - convocar os membros do Conselho de Usuários para as reuniões e presidi-las;*

*III - exercer o voto de desempate nas reuniões; e,*

*IV - representar o Conselho de Usuários.*

*Art. 19 São atribuições do Vice-Presidente:*

*I - exercer as atividades inerentes à condição de membro; e,*



II - substituir o Presidente nas suas ausências e nos seus impedimentos legais e formais.

*Parágrafo único. Na ausência do Presidente e do Vice-Presidente, deve ser feito sorteio para a escolha do membro que irá presidir a reunião.*

### 1.2. Definições conceituais iniciais:

Há muito tempo a humanidade vem discutindo o conceito e a aplicação da ética. São mais de 2.500 anos, considerando apenas a cultura ocidental, na busca de definições e aplicações desta matéria tão importante e de difícil compreensão.

As coisas se confundem ainda mais quando buscamos a definição de moral. O que é ético? O que é moral? É difícil definir. Várias são as correntes que juntam os dois conceitos e outras que buscam diferenciá-los. A definição grega é a adotada pelo mundo ocidental.

A origem grega da palavra ética é a palavra *êthos/éthos*, que, quando grafado com a vogal "ê" (*eta*) longo - ἦθος -, tem o sentido de "propriedade do caráter"; quando grafado com vogal breve "é" - (*epsilon*) ἔθος -, tem o sentido de "costume". Esse último (*costume*) foi a tradução feita para o latim como "*Moris e/ou Morales*", que definimos hoje como moral.

Portanto, há uma pequena diferença entre um e outro, que não é somente semântica. Podemos definir Ética e Moral como:

<b>Ética</b>	<b>Moral</b>
Ética É PRINCÍPIO	Moral É CONDUTA ESPECÍFICA
Ética É PERMANENTE	Moral É TEMPORAL
Ética É UNIVERSAL	Moral É CULTURAL
Ética É REGRA	Moral É CONDUTA DA REGRA
Ética É TEORIA	Moral É PRÁTICA
Ética É REFLEXÃO	Moral É AÇÃO
Ética trata do BEM/MAL	Moral trata do CERTO/ERRADO

## Conselho de Usuários - TIM Sudeste

São definições contemporâneas, que abarcam e diferenciam os conceitos entre as duas disciplinas, que estão relacionadas com: Justiça, Bem e Mal. Pensando nisso, pode-se afirmar que todo "código de ética" existente não passa de "código moral ou de conduta", pois a ética está acima de qualquer código.

Outros termos importantes para conhecer são: **aético**, que quer dizer ausência de qualquer princípio ético. **Antiético**, que significa contrário à ética existente. **Amoral**, que não têm moral alguma. E **imoral**, contra a moral existente.

## 2. Objetivos do Código de Conduta dos Conselheiros

### 2.1. Entre Conselheiros

☉ Código de Conduta dos Conselhos de Usuários da TIM tem como objetivo principal definir as condutas que adotaremos para construção de um Conselho ético, próspero e humano. Para que isso ocorra, devemos ter em mente os seguintes princípios:

**Colaboração:** Juntos somos mais fortes e conseguimos melhorar nosso desempenho quando colaboramos com o outro. Colaborar é, antes de tudo, uma atitude evolutiva do ser humano;

**Competência:** Valorizamos a busca do conhecimento e autodesenvolvimento. Quanto mais melhorarmos o nosso repertório cultural, melhores resultados traremos para todos;

**Respeito:** Tratar todos de forma digna é o que desejamos. Somente com respeito ao outro é que afastaremos as atitudes de preconceito, discriminação, assédio, hostilidade, entre outras;

**Responsabilidade:** Somos responsáveis por todos os nossos atos em todos os momentos de nossa vida. Fazer a coisa certa, de forma ética e humana, é o que esperamos de todos;

**Entusiasmo:** Atitudes positivas e um olhar otimista para o nosso papel, é o que desejamos para todos os conselheiros.

### 2.2. Entre Conselheiros e a TIM

Os conselheiros entendem que, como princípio básico, somos representantes da comunidade de usuários que nos deram o voto para que possamos agir em favor de seus pleitos. Para isso, o conselho entende também que:

**Legitimidade:** Todos os pleitos são legítimos e devem ser colocados como demanda de membro(s) da comunidade para serem analisados sob o ponto de vista da TIM;

**Análise e Devolutiva:** Os pleitos analisados deverão ter sua devolutiva ao conselho com a devida deliberação e respectiva justificativa da TIM. Da mesma forma o conselho deve dar a devolutiva à comunidade com a respectiva análise, deliberação e justificativa;



**Entendimento:** Os conselheiros devem fazer o esforço necessário para entender os processos empresariais e suas implicações verificando os movimentos da TIM para melhoria constante;

**Responsabilidade:** É esperado da TIM a transparência em seu processo de análise das demandas bem como das deliberações e dos movimentos de melhoria constante.

### 2.3. Entre Conselheiros e Consumidores/Usuários

A razão da existência dos Conselhos de Usuários são os usuários e seus pleitos. Qualquer outra visão dessa missão não se justifica. Os usuários, organizados ou não, dependem das ações dos conselheiros na busca de melhoria constante de serviços, procurando a defesa justa e ética dos interesses. Para isso os conselheiros devem:

**Entender:** Verificar se as demandas são particulares e singulares ou representam comunidades de usuários;

**Analisar:** Analisar todas as demandas que chegam a ele compartilhando com mais conselheiros e procurando investigar com mais profundidade antes de enviar para a TIM proceder as análises;

**Expectativa:** Não criar expectativas junto à comunidade de usuários em relação a solução do problema apresentado, antes da análise e deliberação da TIM e da discussão em reunião do Conselho;

**Devolutiva:** Não deixar nenhum pleito da comunidade de usuário sem a respectiva devolutiva, por mais que a mesma seja contrária aos interesses dos mesmos;

**Amplitude:** Ampliar a atuação junto às comunidades – organizadas ou não, para entender a relação dos grupos com os serviços oferecidos e prestados pela TIM.

### 2.4. Entre Conselheiros e a ANATEL

Os conselhos de usuários devem manter, constantemente, contatos com a ANATEL com o objetivo de verificar os aspectos legais e as devidas práticas institucionais da relação das operadoras com as demais e o mercado. Em particular devem verificar:

Conselho de Usuários - TIM Sudeste

**Procedimentos:** Serviços mínimos obrigatórios por lei que devem ser prestados pelas operadoras;

**Paradigmas:** Padrões de serviços exigidos das operadoras e seus respectivos prazos de implementação;

**Impactos:** Projetos obrigatórios que geram impactos social e suas implicações (Instituto TIM – TIM-Tec)

**Futuro:** Entender as necessidades da ANATEL em relação ao que se espera dos Conselhos de Usuários.

### 3. Orientações do Código de Conduta

O presente Código de Conduta é um conjunto de orientações que têm por objetivo administrar conflitos de interesses, entre os conselheiros e demais públicos e dar corpo aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade no âmbito das atividades do próprio Conselho.

#### 3.1. Abrangência das orientações

As disposições do Código de Conduta se aplicam a todos os conselheiros eleitos que estejam capacitados a atuar como membros do Conselho de Usuários. As orientações fundamentais são:

- a) Respeitar as leis vigentes no País, a resolução 623 da Anatel e o respectivo regulamento;
- b) Explicitar sua adesão e concordância às disposições do Código de Conduta, na forma prevista no seu Capítulo 5;
- c) Defender os princípios e objetivos das práticas definidas no Código;
- d) Manter rigoroso sigilo a respeito de informações oriundas de trabalhos e contribuições prestados ao Conselho. Não utilizá-las para qualquer forma de benefício pessoal ou em prejuízo dos interesses do Conselho;
- e) Abster-se de manifestar em nome do Conselho em qualquer ambiente, interno ou externo, a não ser que esteja devidamente credenciado para isso;
- f) Ter em mente que o voluntariado é a base da criação e do desenvolvimento do Conselho e que as funções de conselheiros serão sempre exercidas em caráter *pro bono*;
- g) Manter o Conselho informado sobre eventuais atividades político partidárias que venham a desenvolver e demonstrar a inexistência de conflitos com aquelas que desenvolvem no próprio conselho;
- h) Zelar pela integridade das apresentações e das informações divulgadas pela TIM ao Conselho, e não as passar para qualquer outro público sem a autorização da TIM registrada em ata;
- i) Cumprir rigorosamente as condutas operacionais estabelecidas pela TIM, e aprovadas pelo Conselho, para ressarcimento de despesas;



## **4. Comissão de Análise de Condutas dos Conselheiros**

### **4.1. Gestão do Código de Conduta**

a) Será exercida pela Comissão de Conduta designada pelo Presidente do Conselho;

b) Cabe à Comissão de Conduta promover a atualização periódica do Código, submetida à aprovação de todos os Conselheiros, bem como o esclarecimento de dúvidas de interpretação e a análise de denúncias e violações;

c) A Comissão não tem autoridade administrativa para aplicar penalidades, mas sua opinião será muito clara no sentido de declarar se houve ou não, em cada denúncia recebida, violação das normas do Código;

d) As deliberações deverão ser tomadas, preferencialmente por consenso. Caso o consenso não seja obtido, as deliberações serão tomadas por maioria de votos, excluídos os votos de eventuais membros com interesses conflitantes com o da matéria em discussão, e constarão das respectivas atas. Em caso de empate, o Coordenador da Comissão terá o voto de qualidade;

e) Embora designada pelo Presidente do Conselho a Comissão de Conduta deve manter total independência com relação a ele, sem qualquer forma de subordinação hierárquica, tendo em vista que o próprio Conselho de Usuários está sujeito às normas do Código de Conduta e do regulamento da Resolução 623 da Anatel.

### **4.2. Composição**

a) A Comissão de Conduta será composta por metade mais 1 (um) dos conselheiros eleitos e capacitados ao exercício da função;

b) A Comissão de Conduta será definida para cada caso a ser avaliado e será dissolvida quando da análise e definição da respectiva manifestação;

### **4.3. Processamento das manifestações**

a) Todas as manifestações recebidas sobre qualquer desvio de conduta de um ou mais conselheiros, serão processadas pela Comissão em absoluto sigilo, que deverá ser observado também por todos os envolvidos que de qualquer forma tomem conhecimento do caso;

b) Quaisquer manifestações, quer sejam escritas, por Internet ou recebidas pela TIM, Anatel, deverão ser encaminhadas ao Presidente e/ou Vice-Presidente do

Conselho de Usuários - TIM Sudeste

Conselho. Manifestações anônimas só serão aceitas se forem verificados elementos de relevância que possibilitem a continuidade do caso pela Comissão de Conduta;

c) Poderá, também, a Comissão de Conduta já instalada, dar início a um processo, quando houver fato notório que exija esclarecimentos.;

d) Em face da manifestação, caberá ao Coordenador, e, em casos especiais, a critério do Presidente, avaliar seu cabimento e requisitos formais e, recebendo-a, instalar um Comissão específica;

e) Se rejeitada a análise da manifestação pelo Presidente e/ou Vice Presidente, todos os membros do Conselho deverão ser informados, sendo que tal decisão poderá ser reformada por maioria dos votos do conselho;

f) Incumbe ao Coordenador eleito da Comissão de Conduta tomar os depoimentos das partes envolvidas (sempre acompanhado de mais uma pessoa), examinar a documentação que estas lhe ofereçam, ouvir testemunhas, as quais não podem ser anônimas, e, no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento da manifestação, prorrogáveis pelo coordenador justificadamente por mais 30 (trinta) dias, enviar seu relatório, com seu parecer, para o Presidente e/ou Vice Presidente, a quem caberá submeter o assunto à votação dos Conselheiros na próxima reunião ordinária ou, a seu critério, em reunião extraordinária expressamente convocada para essa finalidade, no prazo de até 30 (trinta) dias. Dentro deste prazo, a Comissão poderá solicitar informações adicionais sobre o processo;

g) Terá o denunciado a oportunidade de acompanhar o procedimento, produzindo provas e de se manifestar, inclusive por meio de sustentação oral, em reunião ordinária ou extraordinária, antes do assunto ser submetido à votação dos Conselheiros;

h) A todo o material do processo terão acesso o Conselho de Usuários, a TIM, a Anatel e os denunciados, zelando-se pelo sigilo das informações, com relação à análise da denúncia e efeitos sobre terceiros, até o limite da Lei.

i) A decisão da Comissão, acolhendo ou rejeitando justificadamente a manifestação, no todo ou em parte, será comunicada aos demais Conselheiros, à TIM; à Anatel e ao acusado acerca da sua recomendação quanto ao caso;

j) A repetição de manifestações sobre casos não previstos no Código de Conduta deverá ser levada em conta na primeira atualização que deste se fizer.;




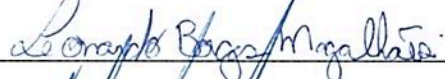

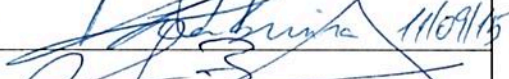
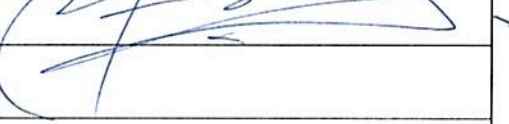
Conselho de Usuários - TIM Sudeste

k) Uma vez feita a recomendação pela Comissão, o processo só poderá ser reaberto em casos excepcionais, se forem apresentados, comprovadamente, fatos novos e a critério da própria Comissão;



**5. Adesão**

5.1. Todos os Conselheiros eleitos e capacitados deverão assinar esse Código de Conduta, recebendo um exemplar para sua análise e consultas.

Nome	CPF	Data/Assinatura
Francisco de Assis Santos Sobr	977.019.528-53	 11/9
SERGE TARDIN	687.910.977-20	
Melington C Pinho	013.307.356-41	
Leonardo Borges Magalhães	301.700.266-55	
VALTER CARUBELLI	705.745.378-72	
Luiz H. S. Cabreira	228.357.548-65	 11/09/15
Adolfo Breder	607.322.967-49	

5.2. O presente Código de Conduta entra em vigor na data da sua assinatura.