



Código de Conduta e Princípios Éticos

CONSELHO DE USUÁRIOS

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.

Os Conselhos de Usuários da TIM Brasil, em uma atitude inovadora, resolveu adotar um Código de Conduta único para todas as regiões do Brasil, procurando com isso estabelecer um padrão ético de comportamento para todos os conselheiros.

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 destinada 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 promoverem 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.

Conselho de Usuários - TIM Brasil

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

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

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 presidilas;

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 à 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:

Ética	Moral
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

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.

Estabelecer limites para o ser humano, no caso o Código de Conduta, é de fundamental importância quando o aprendizado da ética e da moral foi prejudicado, como é caso do Brasil.

Em 1964, com a ditadura militar, foi tirado do ensino público as disciplinas de Sociologia e Filosofia. Ora, o campo da ética e moral é a filosofia. Com a saída desta disciplina do currículo escolar, não foi ensinado de forma estruturada e profunda a ética e a moral. Mais de 40 anos sem esse conhecimento ficamos sem saber e, portanto, sem aplicar esses conceitos. Confundimos ética e moral com os valores religiosos, valores familiares e valores cívicos. Nada disso é ética ou moral São apenas valores, embora importantes, que são sua "régua" para ver e agir no mundo.

A ética e moral são mais profundas e virtuosas. Elas precisam ser aprendidas de forma estruturada e pedagógica, ensinada por filósofos que se dedicaram aos temas.

Em resumo podemos definir que:

- Ética: trata do bem comum com viés universal.

- Moral: trata do certo/errado com viés particular.

Assim, um Código de Conduta e Princípios Éticos, procura estabelecer limites para quem é destinado, como objetivo de manter a moral dentro dos padrões estabelecidos na organização, relacionando as decisões aos princípios éticos na busca de um bem comum. Ou seja, agir de acordo com a lei, porém procurando que as decisões atendam com justiça, imparcialidade, equanimidade e, portanto, de forma ética.

2. Objetivos do Código de Conduta dos Conselheiros

2.1. Entre Conselheiros

O 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 das comunidades de usuários que nos deram o votos 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 às análises;

Expectativa: Não criar expectativas junto à comunidade de usuários em relação à 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 Brasil

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 sociais 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 tem 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 à 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 Brasil

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 uma 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 Brasil

k) Uma vez feita à 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	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Conselho de Usuários - TIM Brasil

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Conselho de Usuários - TIM Brasil

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Conselho de Usuários - TIM Brasil

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

Nome	
Cargo no Conselho	
CPF	
Região	
Assinatura	
Data:	

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