



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região Sudeste

Local: Vídeoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
03 de abril de 2020**

1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça;
- Felipe Leite Pansano;
- Jabs Cres Maia Santos;
- Marcelo Henrique Barbosa Farias;
- Rafael Quaresma Viva;
- Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;
- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

3. Participantes – Grupo TIM

- Adriana Fernandes Paiva – Relacionamento Consumerista;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Claudio Augusto Hanschke – Engenharia de Rede;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Ricardo Alves – Relações Institucionais;

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Rui Barbosa de Souza.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária para tomada de posse e constituição do Conselho de Usuários TIM pela Manager Adriana Paiva responsável pela Área de Relacionamento Consumerista com uma mensagem de boas-vindas aos membros eleitos para o Conselho de Usuários da Região Sudeste do triênio 2020 – 2022, destacando sua participação social e as principais iniciativas por meio de ações de conscientização destinadas à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços e seus direitos e deveres, e de acessibilidade.

Passada a palavra para o Secretário do Conselho Amarilio Fidel Menezes, deu-se início a apresentação dos membros eleitos do Conselho, autoridades e representantes da TIM presentes, com a mensagem de boas-vindas a todos, incluindo a participação da Anatel convidada para a reunião, e apresentou a agenda do dia.

Em seguida, o Secretário do Conselho, iniciou o rito para a tomada de posse, e solicitou aos Conselheiros eleitos (Usuários e Entidades) que o original do Termo de Posse, cuja a cópia digitalizada foi enviada para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br pelos membros eleitos, deve ser apresentado na próxima reunião presencial, conforme dispõe a Resolução 623/2013 e o Edital Eleições 2019, que permanecem publicados na página do Conselho de Usuários no site da TIM, e que foi reiterado no e-mail de convocação para a reunião em epígrafe e ratificado por meio de contato telefônico.

Membros empossados nesta 1ª Reunião Ordinária:

Categoria Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça;
- Felipe Leite Pansano;
- Jabs Cres Maia Santos;
- Marcelo Henrique Barbosa Farias;
- Rafael Quaresma Viva;
- Roberta Gomes de Lade.

Categoria Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;
- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

Na sequência, o Secretário do Conselho procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente, inicialmente acordando com os Conselheiros empossados o rito, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e em seguida detalhou este processo eleitoral com base na Regulamentação e Regimento Interno, e solicitou aos Conselheiros empossados que se manifestassem quanto ao interesse na candidatura.

Outrossim, foi aberto espaço para posicionamento dos candidatos, que foi seguida da votação pelos Conselheiros empossados partícipes, com o seguinte resultado:

- **Presidente Adolfo Breder** (Representante da Entidade AST – Agência Social de Talentos - RJ) – 07 (sete) votos;
- **Vice-Presidente Renato de Araujo Cid Santa Rita** (Representante da Entidade PROTESTE – Associação de Defesa dos Consumidores - RJ) – 02 (dois) votos;
- Conselheiro Jabs Cres Maia Santos (Usuário) – 02 (dois) votos.
- Conselheiro Marcelo Henrique Barbosa Farias (Usuário) – 01 (um) voto.

O Presidente e o Vice-Presidente eleitos, Adolfo Breder e Renato de Araujo Cid Santa Rita, respectivamente, agradeceram à todos os Conselheiros.

Na sequência, o Secretário procedeu com a leitura da Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, do Regimento Interno do Conselho de Usuários do Grupo TIM, e se colocou à disposição para esclarecer eventuais dúvidas destes documentos e sobre a Política de Viagens do Grupo TIM e o Código de Conduta e Princípios Éticos, que integram o Edital Eleições 2019, e que estão publicados na página do Conselhos de Usuários no site da TIM, reforçando e esclarecendo pontos de dúvidas sinalizados no mandato anterior e neste ora iniciado, como por exemplo, que o Conselho de Usuários, tem caráter consultivo, voltado para a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento, bem como para a formulação de sugestões e de propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações; que é uma instância de participação institucionalizada de Usuários no Grupo, não possuindo personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial; e que a participação dos Conselheiros é de caráter voluntário e não remunerado; que a ata é um resumo descritivo dos principais assuntos abordados na reunião, e que o seu envio para os Conselheiros se dará no prazo de 5 dias úteis após a realização da reunião, para aprovação por e-mail, e assinatura na reunião subsequente. Outrossim, após a leitura e esclarecimentos de dúvidas sobre os referidos documentos, os mesmos foram aprovados pelos Conselheiros presentes.

Em seguida o Secretário do Conselho e o representante da Anatel falaram sobre a Carta de Brasília, documento elaborado no IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, promovido pela Anatel na sua sede em Brasília, com propostas de “boas

práticas” para aprimorar a eficiência e a relevância destes espaços de participação social, onde foram esclarecidos alguns dos compromissos firmados.

A Conselheira Carla Marques, representante do PROCON Juiz de Fora, mencionou a ausência de devolutiva relacionada à uma reunião realizada no Órgão em maio/2019, e considerando tratar-se de tema no âmbito do Relacionamento com os PROCONs, a representante da área presente, se comprometeu em verificar o solicitado e retornar em fórum específico.

A Conselheira Carla Marques, questionou sobre o Prêmio Acessibilidade em Telecomunicações concedido pela Agência Reguladora, tendo o representante da Anatel explanado sobre a lógica positiva da premiação que trata-se de um estímulo positivo às empresas quanto a implementação de ações de acessibilidade, e que naturalmente pode ocorrer uma alternância entre as empresas vencedoras.

Na sequência, foi passada a palavra para o Ricardo Alves, Relações Institucionais, que iniciou a apresentação Institucional da TIM destacando a missão da empresa e sua relevante atuação no mercado de Telecom, o Instituto TIM e sua importante missão e pilares de atuação, como por exemplo as aplicações (soluções tecnológicas), os reconhecimentos recebidos, como por exemplo, o de Empresa Pró-ética pela Controladoria-Geral da União (CGU) em dezembro/2019 e o Prêmio Anatel Acessibilidade em Telecomunicações 2019, em abril/2019. Outrossim, apresentou uma visão geral do mercado, destacando que os novos hábitos reforçam a relevância do serviço de dados, especialmente através da rede móvel.

Ainda sobre a apresentação institucional, o Ricardo Alves, falou sobre a estratégia e o posicionamento da Companhia, e de seu avanço na digitalização do negócio e no relacionamento com o consumidor, além de sua evolução operacional, destacando seus principais marcos. Outrossim, falou sobre a atuação da Companhia no Agronegócio (ConectarAGRO), no qual a TIM se consolida como líder no processo de digitalização do campo. Além disto, falou sobre a expansão da cobertura suportada por uma robusta infraestrutura de rede, e os acordos de compartilhamento de infraestrutura, que permitem eficiência operacional para a empresa e expansão da oferta para os usuários, e a expansão com inovação por meio dos biosites.

Na sequência, o Relações Institucionais TIM, falou sobre o 5G, destacando as perspectivas, oportunidades e desafios, especialmente no Brasil, além do protagonismo da TIM, que vem explorando as aplicações e construindo um ecossistema favorável para o lançamento desta revolucionária tecnologia. Outrossim, ressaltou as oportunidades de negócio IoT, e como o Grupo TIM vem avançando no desenvolvimento do 5G, destacando as novas iniciativas da Companhia, como por exemplo os testes já realizados. O Ricardo Alves ainda destacou a importância da participação e apoio das entidades presentes no que tange aos desafios de sua implantação, considerando o atual cenário de legislação e regulamentação.

O Conselheiro Eduardo Novais parabenizou o representante da área de Relações Institucionais da TIM pela sua apresentação, e relatou que estava com uma tratativa com o Município de Niterói no que tange a melhoria do sinal na região, que foi interrompida face a situação emergencial relativa ao coronavírus (Covid 19), e solicitou apoio do representante da área Institucional, que se colocou à disposição.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, agradeceu ao Ricardo Alves e o Claudio Hanschke, representantes das áreas de Relações Institucionais e Engenharia de Rede, respectivamente, pela apresentação.

O Conselheiro Marcelo Henrique Farias parabenizou o Ricardo Alves pela apresentação Institucional da TIM, e mencionou sobre sua dificuldade para utilização do VOLTE, tendo o representante da área de Rede ressaltado que o mesmo está em funcionamento e se colocou à disposição para avaliar eventuais oportunidades de melhoria.

Em seguida, o Rui Barbosa, representante da Anatel, inicialmente agradeceu os esforços de todos pela participação na videoconferência em face do cenário atual que todos estão vivenciando decorrente do coronavírus(Covid 19), e começou a apresentação Institucional da Agência Reguladora, falando da estrutura organizacional do Órgão, e detalhando a atuação e objetivos da Superintendência de Relações com Consumidores, como por exemplo, promover a transparência e harmonia das relações de consumo, estimular a melhoria na qualidade dos serviços e

educação para o consumo. Outrossim, detalhou o fluxo de recebimento e tratamento das reclamações pela Agência, e como é feita a fiscalização regulatória, e destacou a implementação do “Não me Perturbe”, iniciativa das prestadoras de Telecomunicações em conjunto com a Anatel, que foi aderida pelo sistema financeiro. Além disto, falou sobre o trabalho de inteligência e pesquisa de satisfação e qualidade percebida, do diagnóstico das relações de consumo e metodologias aplicadas.

Ainda sobre a apresentação institucional da Anatel, o seu representante falou das ações implementadas que visam a educação para o consumo, como por exemplo, a divulgação de campanhas para disseminar regras relativas a temas tratados na fiscalização regulatória, o portal do consumidor, produção de spots para rádios e campanhas orientativas, e elaboração de boletim informativo para as entidades de defesa do consumidor. Além disto, falou sobre o novo sistema Anatel Consumidor, e sobre a promoção da participação social por meio do Conselhos de Usuários, e do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecom (CDUST). Por fim, falou dos temas RGC, LGPD e RQUAL, que estão sendo acompanhados em 2020.

O Representante da Anatel, Rui Barbosa, se colocou à disposição para palestras no que tange a legislação regulatória junto às entidades de Defesa do Consumidor integrantes do Conselho de Usuários.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, agradeceu o representante da Anatel, Rui Barbosa, pela apresentação.

O Conselheiro Eduardo Novais elogiou e parabenizou o Rui Barbosa, pela apresentação e atuação na Anatel.

Na sequência, o Secretário apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2020, tendo o Presidente sugerido que a reunião ordinária proposta para Julho/2020 fosse no Rio de Janeiro e as demais reuniões ordinárias fossem realizadas em rodízio pelos estados da Região Sudeste, e a inicial de 2021 no Espírito Santo, tendo em seguida posto em votação, e aprovado por todos os Conselheiros partícipes, com a ressalva de que as reuniões ordinárias sejam por videoconferência, enquanto perdurar a quarentena em face do coronavírus (Covid 19):

Cronograma Aprovado

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2020							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local	Endereço
Sudeste	2ª	03/07/2020	09:00 - 16:00	Rio de Janeiro	RJ	Sede Regional TIM	Rua Fonseca Teles, nº 18, Bairro São Cristovão, no Rio de Janeiro (RJ)
	3ª	01/10/2020	09:00 - 16:00	São Paulo	SP	Sede Regional TIM	Av. Giovanni Gronchi, nº 7.143, Bairro Vila Andrade, em São Paulo (SP)
	4ª	04/12/2020	09:00 - 16:00	Belo Horizonte	MG	Sede Regional TIM	Av. Raja Gabaglia, nº 1.781, Bairro Cidade Jardim, em Belo Horizonte (MG)

A Conselheira Andréa Munhós, representante do PROCON Espírito Santo, se colocou à disposição para receber a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários em 2021 na nova sede Órgão em Vitória (ES), tendo o de acordo do Presidente e demais Conselheiros.

O Conselheiro Jabs Cres e a Conselheira Roberta Lade sugeriram uma reunião extraordinária (videoconferência) para que seja discutido o atual Regimento Interno do Conselho e avaliado quanto a eventuais itens conflitantes com a Carta de Brasília e Resolução 623 da Anatel, em data a ser definida.

O Vice-Presidente Renato Santa Rita, sugeriu a LGPD como tema de pauta para a Reunião subsequente ao evento presencial sobre o mesmo tema, previsto para ser realizado no Rio de Janeiro após o fim da quarentena em face do Coronavírus(Covid 19), em uma reunião extraordinária, o que foi aprovado pelo Conselho.

O Presidente do Conselho, sugeriu aos demais Conselheiros que visitem a página do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, propôs como pauta para a próxima reunião ordinária a apresentação pela AST e PROTESTE de uma pesquisa junto aos usuários de Telecomunicações, elaborada pelas entidades mencionadas, para conhecimento e eventuais contribuições pelo Conselho quanto ao referido projeto.

O Presidente Adolfo Breder, agradeceu à todos, e especial ao Rui Barbosa, Representante da Anatel, à Adriana Paiva, o Fidel Menezes, a Fernanda Donni, o Ricardo Alves, representantes da TIM, pela reunião produtiva.

O Vice-Presidente Renato Santa Rita, agradeceu à todos.

O Presidente do Conselho, deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;
- Consumidor.gov.br;
- Indicadores Anatel;
- Apresentação sobre Cobertura na Região;
- Pesquisa sobre Usuários de Telecomunicações (AST e PROTESTE);
- Logística Reversa.

7. Assinaturas

Alessandra Celita Couto Fogaça _____;

Felipe Leite Pansano _____;

Jabs Cres Maia Santos _____;

Marcelo Henrique Barbosa Farias _____;

Rafael Quaresma Viva _____;

Roberta Gomes De Lade _____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ Representada por Adolfo Breder
_____;

PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso
_____;

PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques

PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ

Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON

SOROCABA - SP Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior

UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado

por Eduardo Novais de Souza
