



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste

Local: Vídeoconferência

Secretário do Conselho:

Amarilio Fidel Menezes

Data:

14 de abril de 2020

1. Participantes – Usuários

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

2. Participantes - Entidades

- 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;
- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Renata Abalem Suzaki;
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
-

- Fabiana Camarço Arruda – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Igor Abrahão Carvalho – Engenharia de Rede;

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Andreza Cignachi;
- ANATEL – Representada por Octavio Pieranti.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária para tomada de posse e constituição do Conselho de Usuários TIM pelo Secretário Nacional do Conselho Amarílio Fidel Menezes com uma mensagem de boas-vindas aos membros eleitos para o Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste do triênio 2020 – 2022, que em seguida destacou a participação social do Conselho e suas 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.

O Secretário do Conselho iniciou 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

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

Categoria Entidades

- 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;
- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Renata Abalem Suzaki;
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

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 Pitágoras Lacerda dos Reis** (Usuário) – 04 (quatro) votos;
- **Vice-Presidente** Rodolpho Freire Martins (Usuário) – 03 (três) votos;
- Conselheiro Alexandre Daniel dos Santos (Representante da Entidade Instituto de Proteção e Estudo das Relações de Consumo do Brasil - IPEC MS) – 03 (três) votos;
- Conselheira Renata Abalem Suzaki (Representante da Entidade OAB Sessão de Goiás - GO) – 02 (dois) votos;
- Conselheiro Antonio Poli Navega (Usuário) – sem voto.

O Presidente e o Vice-Presidente eleitos, Pitágoras Reis e Rodolpho Martins, respectivamente, agradeceram à todos os Conselheiros.

Na sequência, foi passada a palavra para a Fabiana Arruda, 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), como por exemplo o ZUP (Zeladoria Urbana Participativa) que é uma plataforma aberta para a gestão de serviços e ativos urbanos, e os Mapas Culturais que é uma plataforma de gestão e mapeamento colaborativo de cultura, 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.

O Conselheiro Rodrigo Vaz solicitou maiores informações sobre o 'Pró-Ética' concedido a TIM pela Contraladoria-Geral da União em dezembro/2019.

A Relações Institucionais se comprometeu em enviar maiores informações sobre o 'Pró-Ética' para o Presidente Pitágoras, que compartilhará com os demais membros do Conselho.

Ainda sobre a apresentação institucional, a Fabiana Arruda, 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.

Em seguida, o Igor Carvalho, da Engenharia de Rede, 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 Igor Carvalho, 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 Igor Carvalho 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 Klauber Santos questionou sobre a alta demanda de internet em face do Coronavírus, e como a empresa está atendendo este aumento de demanda.

O Igor Carvalho informou que a demanda de tráfego se mantém estável, e que a TIM segue monitorando diuturnamente sua rede, e atuando pontualmente para atender a demanda.

O Conselheiro Klauber Santos perguntou sobre a preparação da empresa para a implementação do 5G.

O Igor Carvalho informou que a Companhia está seguindo seu plano estratégico de preparação para a implementação do 5G e detalhou um pouco mais para os Conselheiros.

A Conselheira Marianne Schmidt questionou sobre o prêmio Acessibilidade concedido pela Anatel. Outrossim, sugeriu que a empresa apresente as ações de acessibilidade implementadas e previstas para 2020.

O Octavio Pieranti, representante da Anatel, fez uma explanação sobre a lógica positiva da premiação que trata-se de um estímulo às empresas quanto a implementação de ações de acessibilidade, e naturalmente deve ocorrer uma alternância entre as empresas vencedoras.

A Conselheira Marianne ainda sugeriu que seja pensado uma forma de incentivar ainda mais a participação de pessoa com deficiência no processo eleitoral dos Conselhos de Usuários.

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 presencial subsequente. Outrossim, após a leitura e esclarecimentos de dúvidas sobre os referidos documentos, os Conselheiros presentes estão de acordo com os mesmos, conforme manifestado na assinatura do Termo de Posse.

Em seguida, o Octavio Pieranti, representante da Anatel, iniciou 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, incentivou os Conselheiros à participarem dos cursos de capacitação divulgados pela Anatel, a exemplo do ‘Curso de Direito do Consumidor de Telecomunicações’, e que também façam a divulgação do mesmo, cujo o tutorial está disponível no link <https://www.anatel.gov.br/consumidor/component/content/article/44-noticias/910-curso-direitos-do-consumidor-de-servicos-de-telecomunicacoes> .

Em seguida, o Octavio Pieranti 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, e sugeriu que os Ouvidores das empresas participem das reuniões dos Conselhos de Usuários e informem o que está ocorrendo com as reclamações.

O Presidente do Conselho solicitou que seja verificado a possibilidade de realização de uma Reunião Extraordinária de forma presencial ao invés de ser por videoconferência.

Na sequência, o Secretário apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2020, que foi posta em votação pelo Presidente e aprovada pela maioria dos Conselheiros partícipes, com a ressalva de que as reuniões ordinárias sejam por videoconferência, enquanto perdurar a quarentena em face do Coronavírus (Covid 19):

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2020							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local	Endereço
Centro-Oeste	2ª	10/06/2020	09:00 - 16:00	Brasília	DF	Sede Regional TIM	SIG(Setor de Indústrias Gráficas), Quadra 4, Lote 217, em Brasília (DF)
	3ª	11/09/2020	09:00 - 16:00	Brasília	DF	Sede Regional TIM	SIG(Setor de Indústrias Gráficas), Quadra 4, Lote 217, em Brasília (DF)
	4ª	13/11/2020	09:00 - 16:00	Brasília	DF	Sede Regional TIM	SIG(Setor de Indústrias Gráficas), Quadra 4, Lote 217, em Brasília (DF)

O Conselheiro Antonio Navega agradeceu aos demais Conselheiros e ao Secretário pela paciência, e parabenizou pela reunião.

Os Conselheiros Alexandre Santos representante do IPEC MS e Jose Diego Costa representante do PROCON MT, agradeceram à todos.

A Conselheira Fernanda Cordeiro, representante do PROCON Dourados, agradeceu à todos pelo aprendizado.

O Conselheiro Klauber Santos agradeceu a disponibilidade de todos, e desejou boa sorte ao Presidente e Vice-Presidente eleito, e que sejam alcançados os objetivos do Conselho.

A Conselheira Marianne Schmidt, agradeceu à todos e ao Secretário Fidel Menezes, e salientou que foi um prazer em permanecer no Conselho, além de parabenizar o Presidente Pitágoras Reis e o Vice-Presidente Rodolpho Martins.

O Vice-Presidente Rodolpho Martins agradeceu à todos.

O Conselheiro Rodrigo Vaz desejou boa sorte ao Presidente e Vice-Presidente eleitos, e agradeceu a todos pela paciência.

O Conselheiro Walder de Freitas, representante do PROCON Costa Rica MS, agradeceu à todos pela paciência, e sugeriu que na próxima reunião cada membro do Conselho possa trazer sua colaboração.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, agradeceu à todos os colegas e ao Vice-Presidente eleito, e enfatizou que o Conselho veio para contribuir com a Sociedade e a própria Operadora em prol de uma Sociedade mais justa. Outrossim, deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel;
- LGPD;
- Planta atual e previsão para expansão do 4G na Região Centro-Oeste, e perspectiva para implementação do 5G;
- O Percentual de estrutura em fibra óptica e o percentual de penetração na Região Centro-Oeste;
- Previsão de Devedores Duvidosos – Qual a política e ações da empresa durante e após o episódio do Coronavírus (Covid 19);
- Ações de Acessibilidade.

7. Assinaturas

Antonio Poli Navega_____;

Bernardo Riegel Coelho_____;

Klauber Antonio dos Santos_____;

Marianne Cardoso Schmidt_____;

Pitágoras Lacerda dos Reis _____;

Rodolpho Freire Martins _____;

**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**

_____;

OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por **Renata Abalem Suzaki**

_____;

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

PROCON MATO GROSSO Representado por **Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy
Costa** _____;

PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por **Walder de Freitas**

_____.
