



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região Sul

Local: Vídeoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
20 de março de 2020**

1. Participantes – Usuários

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
- Alexandre Pereira Caminha;
- Fernando Luiz Vanin;
- Gilberto De Camargo;
- Itamar Dall'agnol.

1.1 Ausência justificada:

- Karoline Luiz Calegari Napolini.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos;
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira;
- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Liberdade do Couto.

2.1 Ausências justificadas:

- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR - SC Representada por Cristiano Zanchi;
- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES - RS Representado por Karen Izidro Battaglia.

3. Participantes – Grupo TIM

- Adriana Fernandes Paiva – Relacionamento Consumerista;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cleber Affanio – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Marcelo Benthien – Engenharia de Rede;
- Silvia Maino – Relações com Imprensa.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária para tomada de posse e constituição do Conselho de Usuários da 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 Sul 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

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
- Alexandre Pereira Caminha;
- Fernando Luiz Vanin;
- Gilberto De Camargo;
- Itamar Dall'agnol.

Categoria Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos;
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira;
- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Liberdade do Couto.

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 presentes, com o seguinte resultado, respeitando o critério para desempate previsto no § 5º do Art. 11 do Regimento Interno do Conselho de Usuários:

- **Presidente Alexandre Pereira Caminha** (Usuário) – 04 (quatro) votos;
- **Vice-Presidente Elizabete Luiza Fernandes Baesso** (Representante da Entidade Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor ADOCON - SC) – 02 (dois) votos;
- **Conselheiro Claudio Pires Ferreira** (Representante da Entidade Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RGS - RS) – 02 (dois) votos.

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 Paulo Tobias, 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. 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.

Na sequência, foi passada a palavra para o Cleber Affanio, Relações Institucionais da TIM, 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, 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 Cleber Affanio, 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, Cleber Affanio, 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 Executivo da Diretoria de Relações Institucionais 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 Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul, Alexandre Caminha, perguntou se a prestadora tem previsão de liberação de maior capacidade de dados em função do atual momento de pandemia do coronavírus(Covid 19).

O Cleber Affanio, sinalizou que existe um movimento das prestadoras por meio do SindiTelebrasil, mas que depende da possibilidade da ampliação de rede face às leis restritivas.

O Paulo Tobias, representante da Anatel, perguntou se existe alguma ação da operadora no sentido de orientar a população sobre o coronavírus (Covid 19).

O Cleber Affanio e a Silvia Maino, informaram que os clientes dos planos pós e controle receberão bônus de dados através do aplicativo MEU TIM. No pré-pago, serão disponibilizados até 100MB adicionais por dia, atrelados a um vídeo educativo sobre o COVID-19 no portal da TIM. Os planos contam ainda com SMS ilimitados.

A Silvia Maino, da área de Relacionamento com Imprensa, falou da disponibilização de um release no site da TIM no qual consta as ações que estão sendo implementadas pela empresa com o objetivo de oferecer mais conectividade, visando atender neste

período a uma maior demanda por informação, transações, trabalho, educação e entretenimento, sem custos adicionais para seus clientes.

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, ressaltou que todos temos muitos desafios quanto a implementação do 5G.

A Vice-Presidente do Conselho, Elizabete Baesso, sugeriu que seja agendada uma reunião com a FECAM (Federação Catarinense de Municípios) quanto a flexibilização das leis restritivas para a implementação do 5G, e se colocou à disposição.

O Presidente do Conselho Alexandre Caminha, constatou a ação implementada pela TIM que concede um bônus de dados através do aplicativo MEU TIM, com o objetivo de oferecer mais conectividade aos clientes TIM neste período de pandemia pelo coronavírus, e elogiou a Companhia.

O Alexandre Caminha, Presidente do Conselho, sugeriu que a prestadora avalie a implementação de SMS com orientação sobre o Coronavírus (Covid 19) na região do usuário em parceria com a Secretaria de Saúde e Comunicação.

O Conselheiro Alencar Bortoli, falou sobre a página do Conselho de Usuários da Região Sul no facebook.

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 por todos os Conselheiros partícipes, com a sugestão de que uma das reuniões ordinárias possa ser realizada em Florianópolis (SC), caso seja viável a disponibilização de sala de reunião por alguma das entidades de defesa do consumidor locais com estrutura que comporte a mesma, sem custo adicional para a Prestadora:

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2020							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local	Endereço
Sul	2ª	19/06/2020	09:00 - 16:00	Curitiba	PR	Sede Regional TIM	Rua Comendador Araújo, nº 299, Bairro Centro, em Curitiba (PR)
	3ª	18/09/2020	09:00 - 16:00	Porto Alegre	RS	Sede Regional TIM	Av. Andaraí, nº 549, Bairro Passo d'Areia, em Porto Alegre (RS)
	4ª	19/11/2020	09:00 - 16:00	Curitiba	PR	Sede Regional TIM	Rua Comendador Araújo, nº 299, Bairro Centro, em Curitiba (PR)

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, agradeceu à todos pela disponibilidade principalmente em face do momento atual.

A Vice-Presidente, Elizabete Baesso, agradeceu à todos e se colocou à disposição.

O Representante da Anatel, Paulo Tobias agradeceu à todos.

Os demais membros do Conselho também agradeceram à todos.

O Presidente Alexandre Caminha deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da TIM.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;
- Consumidor.gov.br;
- Indicadores Anatel;
- Expansão de Rede em Municípios que possuam topografia acidentada.

7. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli _____;

Alexandre Pereira Caminha _____;

Fernando Luiz Vanin _____;

Gilberto De Camargo _____;

Itamar Dall'agnol _____;

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

ADOCON – SC Representada por Elizabeth Luiza Fernandes Baesso

_____;

FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR

Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos

_____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS

Representado por Claudio Pires Ferreira _____;

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena

Caroline Liberdade do Couto _____;
