



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**4ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE**

**Endereço: Sede Regional da TIM em São Cristovão – Rio de Janeiro (RJ).**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Cidade:  
Rio de Janeiro  
- RJ**

**Data:  
19 de dezembro de 2019**

### **1. Participantes - Usuários**

Artêmio Ferreira Picanço Neto;  
Pitágoras Lacerda dos Reis;  
Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;  
Willian Ferreira da Cunha.

### **Ausências justificadas:**

Jane Ines Dietrich;  
Rogério Rodrigues Rocha.

### **2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto;

IBRCON – INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representado por Marianne Cardoso Schmidt;

PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL representado por Rodrigo Bezerra Vaz.

---

### **Ausência justificada:**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por Cleyton Rodrigues Barbosa;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada por João Paulo Carvalho Dias;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DE MATO GROSSO representado por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;

Alyne Silva Costa – Marketing (por videoconferência);

Antônio Oliveira Júnior – Jurídico;

Carlos Eduardo Siqueira – Regulatório;

Caroline Christine Neves – Marketing (por videoconferência);

Luiz Eduardo Brito – Regulatório;

Priscilla Macedo Shah – Relacionamento com o Cliente;

Roberta Santos Cruz – Relacionamento com o Cliente;

Vitor D Ippolito da Silva – Regulatório.

### **4. Participantes – Convidados**

ANATEL – Representada por Ricardo de Oliveira Monteiro;

Adolfo Breder – Membro do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

### **5. Anotações Gerais**

A Dra. Marianne Cardoso Schmidt, Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste, iniciou a 4ª Reunião Ordinária na sala de reunião Ouro Preto localizada na sede Regional da TIM no Rio de Janeiro com a mensagem de boas-vindas a todos, tendo em seguida iniciado a apresentação dos membros do Conselho, autoridades e

---

Órgãos de Defesa do Consumidor convidados, que compõe o Sistema Nacional e Estadual de Defesa do Consumidor (SNDC e SEDC), além dos representantes da TIM S.A. presentes.

Na sequência, a Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, passou a palavra para o Secretário que acordou com os membros do Conselho a ordem de apresentação dos temas da pauta previamente propostos pelos Conselheiros.

Em seguida, a Caroline Neves, representante da área de Marketing, iniciou a apresentação falando do TIM Banca Virtual, destacando que o serviço é uma banca de revistas virtual, no qual o cliente tem acesso às principais revistas do país com mais de 100 títulos de revistas para ler à vontade no seu celular, computador ou tablet. Outrossim, ressaltou as formas de contratação (duplo opt in) e cancelamento, além dos planos/ofertas que possuem o serviço incluído sem custo adicional.

A Presidente do Conselho perguntou se o serviço TIM Banca Virtual pode ser contratado individualmente, tendo a Caroline Neves respondido que sim, e detalhado a forma de contratação avulsa.

A Conselheira Mariza Calixto sugeriu que a empresa reveja a disponibilização de serviços de valor agregado junto com planos.

O Conselheiro Artêmio Neto, sugeriu que a operadora deixe ainda mais evidente na fatura a discriminação dos valores dos serviços de valor agregado.

Na sequência, a Alyne Costa, da área de Marketing, apresentou o SVA Neymar JR Experience, destacando que é um serviço oficial do Neymar para ensino de futebol e troca de experiências, no qual através do mesmo os usuários podem aprender futebol com seu ídolo Neymar, compartilhar seus talentos e serem vistos por todo mundo. Outrossim, detalhou o fluxo de assinatura, validação e cancelamento.

A Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, e o Conselheiro Pitágoras Reis, sugeriram que a prestadora discrimine na fatura qual o tipo de SVA que está sendo

---

cobrado, pois entendem que facilitará o controle do usuário, além de evitar uma possível reclamação.

O Conselheiro Pitágoras Reis, questionou como se dá o descredenciamento dos parceiros de SVA, tendo sido informado quanto aos motivos previstos em contrato que podem acarretar no descredenciamento, além das demais sanções previstas quando do descumprimento das cláusulas contratuais.

Na sequência, o Dr. Antonio Oliveira Júnior, representante da área Jurídica, falou sobre a política de acordo da empresa, em especial no Judiciário, destacando que a companhia preza sempre pela conciliação preventiva das demandas e pela realização de acordos nos PROCONs e Judiciário.

O Conselheiro Pitágoras Reis, questionou como se dá o fluxo de conciliação preventiva, tendo o Dr. Antonio Júnior, citado como exemplo, o acordo celebrado entre a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) por meio do Termo de Cooperação técnica para a integração das plataformas Consumidor.gov.br e Processo Judicial Eletrônico (PJe), que passarão a atuar em conjunto. A iniciativa visa a facilitar a conciliação e a mediação de acordos, sem que as partes ingressem com ações junto ao Poder Judiciário. Assim, antes do consumidor ingressar na Justiça, poderá acionar a empresa pela internet, acelerando a busca por um acordo. A plataforma Consumidor.gov.br é o serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, totalmente monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Senacon.

Na sequência, o Secretário apresentou o tema precificação e descontinuidade de planos, falando sobre o processo em si, de como se dá a comunicação do aumento anual dos planos, antes do mesmo ocorrer, e destacou que a empresa prezando pela transparência com seus clientes, além de cumprir as exigências regulamentares e da legislação, comunica seus clientes com antecedência de no mínimo 30 dias ( através de SMS e publicação em jornal de grande circulação) oferecendo ao cliente tempo suficiente para se readequar à nova oferta; ou até mesmo solicitar uma nova opção disponível.

---

Em relação a sugestão feita pelo Conselho de que a empresa coloque em destaque no termo do contrato, o valor para o qual plano pode valer depois de 1 ano, considerando que conforme previsto na cláusula 10.1 do [Contrato SMP TIM](#), os valores cobrados pelos serviços prestados pela TIM poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial do plano de opção do CLIENTE, ou na menor periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, desta forma, não é possível estimar o valor exato para o qual plano pode ser reajustado, entretanto, informamos aos nossos clientes que o seu plano poderá sofrer reajustes e o índice que utilizaremos. Cumpre destacar que os clientes podem interagir com a TIM, através dos canais de atendimento e auto atendimento, solicitando informações atualizadas sobre suas Franquias, Serviços e Ofertas.

Foi sugerido pelo Conselho que na descontinuidade dos planos, a empresa ofereça bônus para o consumidor, tendo o Secretário mencionado que na descontinuidade de planos é analisado caso a caso, não sendo viável fixar uma regra para concessão de bônus em todos os casos de encerramento de ofertas. O consumidor será informado sobre a melhor oferta para se realocar de acordo com o seu perfil de consumo. Outrossim, destacou que a grande maioria dos planos descontinuados são antigos onde o valor cobrado e a quantidade de dados oferecido está fora da realidade atual do mercado. Ou seja, as promoções atuais disponíveis para os clientes, no geral, apresentam melhor custo benefício.

Foi sugerido pelo Conselho que a empresa avalie a possibilidade do Contrato da empresa ser escrito em caixa alta, tendo o Secretário destacado que o Código de Defesa do consumidor em seu Art 54, § 3, estabelece que os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor, o que é cumprido pela empresa. Outrossim, ressaltou que a empresa utiliza o recurso caixa alta em Cláusula que consideramos importante ser destacada no Contrato, bem como, colocamos em negrito as Cláusulas restritivas.

---

Foi sugerido pelo Conselheiro Rodrigo Vaz, que a Cláusula 10.1 do Contrato SMP TIM, que fala dos valores cobrados pelos serviços prestados pela TIM poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, seja posta em caixa alta.

Em seguida, a Roberta Santos, representante do Call Center de atendimento aos PROCONs e Consumidor.gov conduziu os membros do Conselho de Usuários da região Centro-Oeste, o representante da Anatel, e colaboradores da TIM presentes na reunião para uma visita guiada ao Call Center, onde apresentou toda a estrutura de atendimento e esclareceu dúvidas.

Na sequência, após o retorno da visita guiada, a reunião foi retomada, quando o Secretário Amarílio Menezes apresentou os indicadores do SINDEC, no qual o grupo econômico TIM retoma o patamar de redução das reclamações, e se consolida como o menos reclamado no Ranking entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações no âmbito da Região Centro-Oeste e em seus respectivos Estados, e que apresenta ótimo índice de solução. Outrossim, destacou os 5 maiores motivos de reclamação, além das principais ações de melhoria contínua implementadas pela prestadora. No decorrer da apresentação, alguns questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários.

O Secretário falou sobre o Pró Consumidor, Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, que substituirá o SINDEC(Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor), e no qual o cadastro das empresas será centralizado, além da gestão das demandas – único acesso para tratar as demandas de todo o país, e com piloto iniciado em novembro/2019.

Em seguida, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela TIM na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) nos últimos 180 dias e sua evolução positiva no comparativo com os últimos 30 dias, além do detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores ‘Índice de Solução’ e ‘Satisfação com o Atendimento’,

---

que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, e que apresenta alta taxa de resolutividade e satisfação.

O Secretário apresentou os indicadores da Anatel, os maiores motivos de reclamação e as ações de melhoria implementadas que contribuíram para redução do índice de reclamações e melhoria no resultado apresentado.

O Conselheiro Rodrigo Vaz, elogiou a Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, a Vice-Presidente, Mariza Calixto, e o Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, pela seriedade e maturidade na condução dos trabalhos.

O Conselheiro Artêmio Neto, agradeceu à todos pelo apoio e parceria ao longo deste mandato.

O Conselheiro Victor Amado, elogiou o Conselho de Usuários TIM e sua representatividade; e destacou os avanços alcançados e sua proximidade com a sociedade.

O Conselheiro Willian Cunha, ressaltou a importância das ações de acessibilidade implementadas através do Conselho de Usuários TIM para as pessoas com deficiência, e destacou a importância da continuidade das mesmas, além de parabenizar a Presidente do Conselho pela sua seriedade.

O Conselheiro Pitágoras Reis, agradeceu à todos, e destacou que o Conselho de Usuários TIM passou a ser uma referência para os outros Conselhos de Usuários.

A Vice-Presidente, Mariza Calixto, agradeceu ao Ex-Secretário do Conselho, Ricardo Alves, pela forma como a cativou e secretariou o Conselho.

O Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, agradeceu a todos, e em especial a Presidente do Conselho, pela oportunidade de aprendizado e crescimento profissional e pessoal proporcionado ao longo dos últimos 6 meses, quando recebeu este importante e enriquecedor desafio.

---

A Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, inicialmente destacou que foi um desafio e aprendizado presidir o Conselho de Usuários que assumiu no último ano. Outrossim, ressaltou a capacidade técnica dos membros do Conselho de Usuários TIM e da importância das ações implementadas, principalmente no âmbito da acessibilidade, e agradeceu à todos.

## **6. Assinaturas**

**Artêmio Ferreira Picanço Neto**\_\_\_\_\_;

**Pitágoras Lacerda dos Reis**\_\_\_\_\_;

**Victor Gustavo Lobo Cortez Amado**\_\_\_\_\_;

**Willian Ferreira da Cunha**\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL** representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto\_\_\_\_\_;

**IBRCON – INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA** representado por Marianne Cardoso Schmidt\_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL** representado por Rodrigo Bezerra Vaz\_\_\_\_\_;

---