

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

RECEBIDO
 PROCON-DF
 PROTOCOLO/NUDOJ
 07/12/2022

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA
 QUE ENTRE SI CELEBRAM O
 INSTITUTO DE DEFESA DO
 CONSUMIDOR – PROCON/DF E A TIM
 S/A

O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF, doravante denominado simplesmente PROCON/DF, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 10.824.367/0001-83, com sede no Edifício Venâncio 2000 – Setor Comercial Sul, Quadra 08, Bloco B-060, Sala 240, Brasília/DF, neste ato representado por seu Diretor-Geral **MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO** e a TIM S/A, daqui por diante designado fornecedora ou TIM, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 02.421.421/0001-11, com sede no endereço Avenida João Cabral de Mello Neto, n.º 850, Bloco 01, salas 501 a 1208, Bairro Barra da Tijuca, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, Cep 22775-05, neste ato representada pelo seu Representante Legal **Ana Cristina Menezes Oliveira**, CPF n.º 488.035.375-20, RG n.º 0376608374, resolvem celebrar o presente Acordo de Cooperação Técnica sujeitando-se, no que couber, às Leis n.º 8.666/93, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo tem por objeto estabelecer a mútua cooperação entre o PROCON/DF e a TIM S/A, promovendo atendimento alternativo e direto as demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à TIM S/A para proporcionar maior harmonização das relações de consumo.

As demandas encaminhadas pelos consumidores ao PROCON/DF, seja de forma presencial, eletrônica ou outros meios remotos, serão designadas pelo PROCON/DF à TIM S/A, a qual deverá prestar prioritariamente atendimento presencial, por meio de **colaborador** da TIM S/A disponibilizado em unidade do Procon/DF. Em caso de necessidade de adoção de medidas excepcionais, como por exemplo, o isolamento social em decorrência de crises de saúde sanitária, a TIM S/A deverá prestar o atendimento de forma remota, via vídeo ligação (preferencialmente), ligação ou e-mail.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPES

I - Compete ao PROCON/DF:

- a) Ceder espaço em sua unidade presencial, preferencialmente em sua

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF SCS Qd. 08 Bl. B-60 Sala 240 – Ed. Venâncio 2000- Brasília/DF

Classificado como Público



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF**

Sede, onde serão designados os atendimentos, a serem realizados por representante da TIM S/A, ao público de forma direta e imediata;

- b) Estipular e aprimorar diretrizes para a análise da eficácia e eficiência dos atendimentos realizados pelo representante da TIM S/A diretamente ao público;
- c) Intervir no atendimento, sempre que se fizer necessário, ou quando requisitado pelo consumidor, buscando dirimir conflitos que porventura possam surgir;
- d) Divulgar junto à população do Distrito Federal, a presença da TIM S/A junto à unidade do PROCON/DF;

II - Compete a TIM S/A:

- a) Atender as demandas consumeristas trazidas pela população do Distrito Federal ao PROCON/DF com vínculos contratuais junto à TIM S/A, atuando com zelo, responsabilidade, pontualidade, assiduidade, cortesia e comprometimento, no horário de atendimento ao público da unidade central do PROCON/DF;
- b) Disponibilizar profissional para execução do atendimento ao que o presente documento faz referência, seja de forma presencial ou de forma remota (vídeo ligação ou ligação), integrante do quadro de funcionários da Fornecedora, e sob ônus e exclusiva responsabilidade exclusiva da empresa;
- c) Responsabilizar-se pela disponibilização de equipamentos e materiais necessários ao atendimento;
- d) Expedir, de imediato, ao consumidor atendido, as respectivas tratativas e números de protocolos do atendimento através de documento informando, expressamente, de forma clara, suscinta e objetiva, a demanda apresentada pelo consumidor e o resultado do atendimento, independente de resolução;
- e) Emitir, ao PROCON/DF, as respectivas tratativas e números de protocolos dos atendimentos através de documentos informando, expressamente, de forma clara, suscinta e objetiva, a demanda apresentada pelos consumidores e o resultado do atendimento, independente de resolução, na forma estabelecida junto ao Plano de Trabalho, referente ao presente Termo;
- f) Comunicar ao PROCON/DF, de imediato, as possíveis ocorrências, no sentido de problemas e insatisfações vivenciadas pelo consumidor, que ocorrerem no curso dos atendimentos;
- g) Propor medidas que observar úteis para melhorias das dinâmicas de atendimento por ela realizadas;
- h) Estar ciente de que diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento por ela prestado, nos moldes do presente Termo, poderá ser registrada Abertura Direta da Reclamação pelo PROCON/DF.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PLANO DE TRABALHO

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF**

Observado o artigo 116, da Lei 8.666/93, o Plano de Trabalho anexo ao Presente Termo, foi previamente aprovado pelo PROCON/DF e estabelece identificação do objeto a ser executado; as metas a serem atingidas; as fases de execução; a previsão de início e fim da execução do objeto; os executores e executores substitutos de cada partícipe, conforme constante na Cláusula Sétima.

CLÁUSULA QUARTA - DA EXECUÇÃO

As atividades decorrentes do presente Termo serão executadas fielmente pelos partícipes, de acordo com suas cláusulas, respondendo cada um pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

As ações relacionadas à execução das atividades objeto deste Termo dar-se-ão conforme cronograma de execução, estipulados junto ao Plano de Trabalho referente ao presente Termo e aprovado pelo PROCON/DF.

CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados pela TIM S/A nas atividades inerentes ao presente instrumento, não sofrerão alterações na sua vinculação funcional/empregatícia com a mesma, a qual cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária e fiscal, constante na Cláusula Segunda, item 'b'.

CLÁUSULA SEXTA - DOS RECURSOS FINANCEIROS OU DO ÔNUS

Este instrumento não acarretará nenhum ônus financeiro aos seus signatários, nem importa transferência de recursos financeiros entre os partícipes para a execução do presente Termo de Cooperação Técnica. Os serviços decorrentes do presente Termo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações pelos mesmos.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO

Cada partícipe indicará, por meio do Plano de Trabalho, um executor e um executor substituto (pessoas físicas) para supervisionar a execução dos trabalhos.

Aos executores competirá dirimir as dúvidas que surgirem na execução do presente Termo e de tudo darão ciência à Administração do PROCON/DF.

Fica assegurado aos executores do PROCON/DF a prerrogativa de exercer ampla fiscalização sobre o atendimento do objeto deste Termo.

Parágrafo Primeiro - O executor deste Acordo de Cooperação Técnica anotará, mediante relatório, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, assim como estipulará a solução e encaminhamento de questões técnicas que surgirem



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

durante a vigência do presente Termo, sugerindo o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados aos respectivos superiores em cada instituição.

Parágrafo Segundo - O acompanhamento não exclui e nem reduz a responsabilidade da TIM S/A perante o PROCON/DF e/ou terceiros.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente Termo é de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos através de Termo Aditivo, desde que demonstrando tecnicamente o benefício à Administração Pública.

CLÁUSULA NONA - DA ALTERAÇÃO

Este Termo poderá ser alterado em qualquer de suas cláusulas e disposições, exceto quanto ao seu objeto, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre as partes, desde que tal interesse seja manifestado, previamente, por escrito, contendo as devidas justificativas técnicas.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO

A denúncia ou rescisão deste Termo poderá ocorrer a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer um dos partícipes, mediante notificação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. A eventual rescisão deste Termo não prejudicará a execução de atividades previamente acordadas entre as partes, já iniciadas, os quais manterão seu curso normal até sua conclusão.

Parágrafo Único - Constituem motivo para rescisão de pleno direito o inadimplemento de quaisquer de suas cláusulas, o descumprimento das normas estabelecidas na legislação vigente ou a superveniência de norma legal ou fato que tome material ou formalmente inexecutável, imputando-se aos partícipes as responsabilidades pelas obrigações.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO

A publicação do presente Termo será providenciada pelo PROCON/DF, no Diário Oficial do Distrito Federal, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, devendo ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, em conformidade com o que estabelece o parágrafo único do art. 61, da lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF SCS Qd. 08 Bl. B-60 Sala 240 – Ed. Venâncio 2000- Brasília/DF

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

Fica eleito o foro de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FORMALIZAÇÃO

E, por estarem assim, justas e acordadas, firmam este termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, comprometendo-se a cumprir e a fazer cumprir, por si e por seus sucessores, em juízo ou fora dele, tão fielmente como nele se contém na presença das testemunhas abaixo, para que produza os devidos e legais efeitos.

Brasília/DF, 27 de outubro de 2022.

 Marcelo de Souza do Nascimento
 Diretor Geral do PROCON/DF

Ana Cristina Menezes Oliveira

 Ana Cristina Menezes Oliveira
 Responsável pela TIM S/A

 Testemunha PROCON/DF
 Nome:
 CPF:

Adriano V. Valdomiro

 Testemunha TIM S/A
 Nome:
 CPF:

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

PLANO DE TRABALHO

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: “Acordo de Cooperação Técnica”, celebrado entre o **INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF** e a **TIM S/A**, com o propósito de compor e estruturar as diretrizes do atendimento no PROCON/DF de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, através da atuação direta da mesma.

PARTÍCIPES: Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF e a **TIM S/A**.

Data da assinatura: 27 de outubro de 2022.

Início (mês/ano): 10/2022

Término (mês/ano): 10/2023

Executor PROCON/DF

Executor: Pedro Thiago Silva Cucco

Matrícula: 2427753

E-mail: Pedro.cucco@procon.df.gov.br

Executor Substituto: Gabriel Levi Alves Lucena

Matrícula: 2443465

E-mail: gabriel.lucena@procon.df.gov.br

Executores FORNECEDORA

Executor: Fernanda Donni Farah Machado Ramos

CPF: 05757999780

RG: 116660515

E-mail: fdmachado@timbrasil.com.br

Executor Substituto: Valeria Camara Gonçalves

CPF: 86853260791

RG: 073957227

E-mail: vcamarag@timbrasil.com.br

2. OBJETO DO PROJETO

Elaborar diretrizes do atendimento presencial ou à distância de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, através da atuação direta e desburocratizada da mesma no âmbito do PROCON/DF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

3. DIAGNÓSTICO

Necessidade de implementar canal de atendimento entre a população do Distrito Federal e a fornecedora que resulte na desburocratização e celeridade da recepção e resolutividade de demandas;

Os serviços ofertados pelas operadoras telefônicas, pelo seu caráter essencial na sociedade moderna, possuem contratação em massa por parte da população e estão presentes em primeiro lugar no ranking de atendimentos concernentes as violações do direito do consumidor pelo PROCON/DF;

Utilização da medida, enquanto alternativa ao atendimento exercido pelo quadro técnico do PROCON/DF e não apenas como mais um instrumento administrativo sancionatório, adequando a necessidade de resolução célere das demandas da população do Distrito Federal, em atendimento direto e imediato junto à fornecedora reclamada;

Excessiva instauração de inquéritos e processos administrativos, causando grande mobilização à Administração Pública e morosidade na resolução dos pleitos consumeristas.

4. ABRANGÊNCIA

Atendimento presencial, preferencialmente na unidade Sede do PROCON/DF, ou remota, diretamente pela fornecedora para a população consumerista do Distrito Federal.

5. JUSTIFICATIVA**IMPORTÂNCIA DA PROPOSTA:**

O atendimento e serviço de operadoras telefônicas, que oferecem serviços de telefonia móvel, fixa, banda larga e TV por assinatura, estão cada vez mais se consolidando nos primeiros cinco colocados dos rankings de reclamações registradas pelo PROCON/DF. Os usuários dos serviços de telefonia apresentam o principal público atendido por esta Autarquia, com objetos reclamados tais como a falta de assistência, vícios de qualidade ou cobranças indevidas.

Uma das maiores insatisfações é em relação ao atendimento, o que fica evidente nos relatórios gerados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC. Isso ocorre não somente, porém, no âmbito do PROCON/DF, mas como no de outros Órgãos correlatos, como a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), a qual também demonstra através de suas publicações que o índice de rejeição por parte dos clientes em relação ao atendimento das prestadoras

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

tem números altos e expressivos.

Contudo, algumas empresas de telefonia móvel que atuam no Brasil reconhecem a necessidade de melhorias na qualidade dos serviços prestados e possuem interesse na melhoria deles.

Muitos representantes de operadoras telefônicas vinham solicitando ao PROCON/DF medidas alternativas à promoção da abertura de inquéritos e processos administrativos. Em contrapartida, é muito requerido pelos consumidores a efetuação pelo PROCON/DF de contato imediato junto as reclamadas para tentativa de resolução imediata dos conflitos.

Diante de todas essas ponderações é que o presente acordo assume relevância.

O PROCON/DF deve pautar sua objetividade precípua para além da atividade sancionatória do Estado.

Ao contrário, seu objetivo deve ser o de conferir mais dignidade e efetividade para ambas as partes constituintes das relações de consumo, consumidores e fornecedores, através da promoção das medidas de contato e equilíbrio entre os polos.

Desta forma, permitir atendimento alternativo no âmbito do PROCON/DF, através da presença do atendimento imediato por parte das fornecedoras, vai de encontro com a tentativa da Administração Pública em oferecer serviços mais dignos e efetivos à população a partir da perspectiva da desburocratização e resolução mais célere das demandas.

CARACTERIZAÇÃO DOS INTERESSES RECÍPROCOS:

Formalizado via Acordo de Cooperação Técnica.

PÚBLICO ALVO:

População consumerista com domicílio no Distrito Federal e consumidores cujas relações consumo tenha sido efetivadas no Distrito Federal.

RESULTADOS ESPERADOS:

- ✓ Conferir enfoque desburocratizado, direto e imediato as resoluções de demandas dos contratantes dos serviços das operadoras telefônicas mais reclamações junto ao PROCON/DF, através da presença de tais fornecedoras na unidade central de atendimento desta Autarquia, seja por atendimento presencial ou à distância em maquinário apropriado a ser disponibilizado pela fornecedora;
- ✓ Melhorar os serviços ofertados pelo PROCON/DF à população de sua competência;
- ✓ Contribuir para a diminuição do emperramento da máquina pública devido ao excesso de instaurações de inquéritos e processos administrativos e, assim, proporcionar que a Administração pública se volte para ações que melhor promovam o equilíbrio das relações de consumo;
- ✓ Sensibilização das fornecedoras de serviços e produtos relacionadas ao Acordo de Cooperação Técnica que vincula este Plano para a promoção de melhor oferta de tratativas aos desequilíbrios vivenciados pelos consumidores em seus direitos;
- ✓ Desburocratização do atendimento de demandas;
- ✓ Proceder, por parte do PROCON/DF com a Abertura Direta da Reclamação, em casos de não

3



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF**

atendimento das demandas que efetivamente comprovem a relação de consumo, a verossimilhança, e a não resolução das violações aos direitos dos consumidores no atendimento diretamente realizado pela fornecedora junto ao PROCON/DF.

6. OBJETIVOS GERAL e ESPECÍFICOS**OBJETIVOS GERAIS:**

Estabelecer a mútua cooperação entre o PROCON/DF e a fornecedora, promovendo atendimento alternativo e direto, seja por atendimento presencial ou remoto em maquinário apropriado a ser disponibilizado pela fornecedora, às demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, para assim proporcionar maior harmonização das relações de consumo através da comunicação e tratativa imediata.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover ao consumidor atendimento direto e imediato junto à fornecedora, seja ele presencial ou remoto (via vídeo ligação, ligação e/ou e-mail);
- Dar celeridade à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo;
- Promover melhor serviço de atendimento para tratativas de demandas à população do Distrito Federal;
- Harmonizar as relações de consumo;
- Diminuir a mobilização do PROCON/DF frente ao grande número de inquéritos e processos administrativos.

7. FASES DE EXECUÇÃO**PROCON/DF:**

- Ampla divulgação das atividades de atendimento tratadas no presente Plano junto à população do Distrito Federal, através dos meios de comunicação eletrônicos possuídos pelo PROCON/DF;
- Verificar os formulários de atendimento diários realizados pela fornecedora;
- Encaminhar os dados dos formulários de atendimento diários realizados pela fornecedora

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

para o SINDEC, registrando os atendimentos com a tipologia “Atendimento Preliminar” para fins de registro dos fatos;

- Registrar Abertura Direta da Reclamação diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento prestado pela **TIM S/A**, nos moldes do presente Termo.

TIM S/A:

- Expedir, de imediato, ao consumidor atendido, as respectivas tratativas e números de protocolos do atendimento através de documento informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelo consumidor e o resultado do atendimento, independente de resolução;
- Emitir diariamente ao PROCON/DF as respectivas tratativas e números de protocolos dos atendimentos, através de documentos individualizados, informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelos consumidores, os dados pessoais dos mesmos e o resultado do atendimento, a ser enviado para cooperacao.tecnica@procon.df.gov.br;
- Comunicar ao PROCON/DF, de imediato, as possíveis ocorrências, no sentido de problemas e insatisfações vivenciadas pelo consumidor, que ocorrerem no curso dos atendimentos;
- Propor medidas que observar úteis para melhorias das dinâmicas de atendimento por ela realizadas;
- Estar ciente de que diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento por ela prestado, nos moldes do presente Termo, poderá ser registrada Abertura Direta da Reclamação pelo PROCON/DF.

8. DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL E ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

Consta do Termo de Cooperação que os partícipes designarão executores para supervisionar, acompanhar e propor melhorias à execução do presente Acordo. Ficam designados como executores e executores substitutos do Termo de Cooperação:

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF: Executor: Pedro Thiago Silva Cucco; Matrícula: 2427753; E-mail: Pedro.cucco@procon.df.gov.br; Executor Substituto: Gabriel Levi Alves Lucena; Matrícula: 2443465; E-mail: Gabriel.lucena@procon.df.gov.br

TIM S/A: Executor Principal Fernanda Donni Farah Machado Ramos, CPF: 05757999780, Consultora, RG 116660515, CPF 05757999780, E-MAIL fdmachado@timbrasil.com.br; Executor Substituto: Valeria Camara Gonçalves, CPF: 86853260791 Consultora Senior, RG073957227, E-

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

MAIL vcamarag@timbrasil.com.br.

9. METAS A SEREM ATINGIDAS

- ✓ Resolução imediata de, no mínimo, 80% das demandas apresentadas frente aos atendimentos presenciais efetuados pela TIM S/A;

10. PLANO DE AÇÃO.

Contato junto às operadoras telefônicas com maior índice de registro de reclamação no PROCON/DF para apresentar a proposta do Acordo de Cooperação que vincula este Plano;

Entrega à Diretoria de Atendimento ao Consumidor do Distrito Federal do Termo de Cooperação e Plano de Trabalho devidamente preenchidos e assinados pela fornecedora;

Assinatura do Diretor Geral do PROCON/DF do Termo de Cooperação e Plano de Trabalho;

Publicação de Extrato do Acordo de Cooperação junto ao Diário Oficial do Distrito Federal;

Comparecimento da fornecedora para entrega e configuração de seus equipamentos;

Atendimento imediato ao consumidor pela fornecedora dos atendimentos designados pelo PROCON/DF, sejam eles de forma presencial ou remoto;

Entrega diária e semanal dos identificadores de atendimento pela fornecedora;

Registro no Sistema de Atendimento pelo PROCON/DF na modalidade Atendimento Preliminar dos atendimentos realizados pela fornecedora;

Abertura Direta de Reclamação pelo PROCON/DF nos casos dos consumidores que retornarem ao PROCON Sede para tratar de mesma relação de consumo que já foi possibilitada à fornecedora a tentativa de resolução.

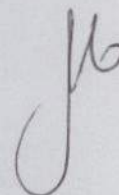
11. ÉTICA NOS NEGÓCIOS

As Partes neste ato reconhecem que a TIM, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da TIM (“Código de Ética TIM”), o qual prevê que todos os negócios da contratante, incluindo o presente Termo, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a corrupção, à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética TIM prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

correlacionados. A contratante também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética TIM se encontra disponível no sítio de internet da TIM (<http://www.timpartri.com.br> – Área: Governança Corporativa, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública. Neste sentido, a CONTRATADA declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA
QUE ENTRE SI CELEBRAM O
INSTITUTO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR – PROCON/DF E A TIM
S/A

O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF, doravante denominado simplesmente **PROCON/DF**, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 10.824.367/0001-83, com sede no Edifício Venâncio 2000 – Setor Comercial Sul, Quadra 08, Bloco B-060, Sala 240, Brasília/DF, neste ato representado por seu Diretor-Geral **MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO** e a **TIM S/A**, daqui por diante designado fornecedora ou **TIM**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 02.421.421/0001-11, com sede no endereço Avenida João Cabral de Mello Neto, nº850, Bloco 01, salas 501 a 1208, Bairro Barra da Tijuca, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, Cep 22775-05, neste ato representada pelo seu Representante Legal **Ana Cristina Menezes Oliveira**, CPF nº 488.035.375-20, RG nº0376608374, resolvem celebrar o presente Acordo de Cooperação Técnica sujeitando-se, no que couber, às Leis nº 8.666/93, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo tem por objeto estabelecer a mútua cooperação entre o PROCON/DF e a **TIM S/A**, promovendo atendimento alternativo e direto as demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à **TIM S/A** para proporcionar maior harmonização das relações de consumo.

As demandas encaminhadas pelos consumidores ao PROCON/DF, seja de forma presencial, eletrônica ou outros meios remotos, serão designadas pelo PROCON/DF à **TIM S/A**, a qual deverá prestar prioritariamente atendimento presencial, por meio de **colaborador** da **TIM S/A** disponibilizado em unidade do Procon/DF. Em caso de necessidade de adoção de medidas excepcionais, como por exemplo, o isolamento social em decorrência de crises de saúde sanitária, a **TIM S/A** deverá prestar o atendimento de forma remota, via vídeo ligação (preferencialmente), ligação ou e-mail.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPES

I - Compete ao PROCON/DF:

- a) Ceder espaço em sua unidade presencial, preferencialmente em sua

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF**

Sede, onde serão designados os atendimentos, a serem realizados por representante da TIM S/A, ao público de forma direta e imediata;

- b) Estipular e aprimorar diretrizes para a análise da eficácia e eficiência dos atendimentos realizados pelo representante da TIM S/A diretamente ao público;
- c) Intervir no atendimento, sempre que se fizer necessário, ou quando requisitado pelo consumidor, buscando dirimir conflitos que porventura possam surgir;
- d) Divulgar junto à população do Distrito Federal, a presença da TIM S/A junto à unidade do PROCON/DF;

II - Compete a TIM S/A:

- a) Atender as demandas consumeristas trazidas pela população do Distrito Federal ao PROCON/DF com vínculos contratuais junto à TIM S/A, atuando com zelo, responsabilidade, pontualidade, assiduidade, cortesia e comprometimento, no horário de atendimento ao público da unidade central do PROCON/DF;
- b) Disponibilizar profissional para execução do atendimento ao que o presente documento faz referência, seja de forma presencial ou de forma remota (vídeo ligação ou ligação), integrante do quadro de funcionários da Fornecedora, e sob ônus e exclusiva responsabilidade exclusiva da empresa;
- c) Responsabilizar-se pela disponibilização de equipamentos e materiais necessários ao atendimento;
- d) Expedir, de imediato, ao consumidor atendido, as respectivas tratativas e números de protocolos do atendimento através de documento informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelo consumidor e o resultado do atendimento, independente de resolução;
- e) Emitir, ao PROCON/DF, as respectivas tratativas e números de protocolos dos atendimentos através de documentos informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelos consumidores e o resultado do atendimento, independente de resolução, na forma estabelecida junto ao Plano de Trabalho, referente ao presente Termo;
- f) Comunicar ao PROCON/DF, de imediato, as possíveis ocorrências, no sentido de problemas e insatisfações vivenciadas pelo consumidor, que ocorrerem no curso dos atendimentos;
- g) Propor medidas que observar úteis para melhorias das dinâmicas de atendimento por ela realizadas;
- h) Estar ciente de que diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento por ela prestado, nos moldes do presente Termo, poderá ser registrada Abertura Direta da Reclamação pelo PROCON/DF.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PLANO DE TRABALHO

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF**

Observado o artigo 116, da Lei 8.666/93, o Plano de Trabalho anexo ao Presente Termo, foi previamente aprovado pelo PROCON/DF e estabelece identificação do objeto a ser executado; as metas a serem atingidas; as fases de execução; a previsão de início e fim da execução do objeto; os executores e executores substitutos de cada partícipe, conforme constante na Cláusula Sétima.

CLÁUSULA QUARTA - DA EXECUÇÃO

As atividades decorrentes do presente Termo serão executadas fielmente pelos partícipes, de acordo com suas cláusulas, respondendo cada um pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

As ações relacionadas à execução das atividades objeto deste Termo dar-se-ão conforme cronograma de execução, estipulados junto ao Plano de Trabalho referente ao presente Termo e aprovado pelo PROCON/DF.

CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados pela TIM S/A nas atividades inerentes ao presente instrumento, não sofrerão alterações na sua vinculação funcional/empregatícia com a mesma, a qual cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária e fiscal, constante na Cláusula Segunda, item 'b'.

CLÁUSULA SEXTA - DOS RECURSOS FINANCEIROS OU DO ÔNUS

Este instrumento não acarretará nenhum ônus financeiro aos seus signatários, nem importa transferência de recursos financeiros entre os partícipes para a execução do presente Termo de Cooperação Técnica. Os serviços decorrentes do presente Termo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações pelos mesmos.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO

Cada partícipe indicará, por meio do Plano de Trabalho, um executor e um executor substituto (pessoas físicas) para supervisionar a execução dos trabalhos.

Aos executores competirá dirimir as dúvidas que surgirem na execução do presente Termo e de tudo darão ciência à Administração do PROCON/DF.

Fica assegurado aos executores do PROCON/DF a prerrogativa de exercer ampla fiscalização sobre o atendimento do objeto deste Termo.

Parágrafo Primeiro - O executor deste Acordo de Cooperação Técnica anotará, mediante relatório, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, assim como estipulará a solução e encaminhamento de questões técnicas que surgirem

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF**

durante a vigência do presente Termo, sugerindo o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados aos respectivos superiores em cada instituição.

Parágrafo Segundo - O acompanhamento não exclui e nem reduz a responsabilidade da TIM S/A perante o PROCON/DF e/ou terceiros.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente Termo é de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos através de Termo Aditivo, desde que demonstrando tecnicamente o benefício à Administração Pública.

CLÁUSULA NONA - DA ALTERAÇÃO

Este Termo poderá ser alterado em qualquer de suas cláusulas e disposições, exceto quanto ao seu objeto, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre as partes, desde que tal interesse seja manifestado, previamente, por escrito, contendo as devidas justificativas técnicas.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO

A denúncia ou rescisão deste Termo poderá ocorrer a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer um dos partícipes, mediante notificação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. A eventual rescisão deste Termo não prejudicará a execução de atividades previamente acordadas entre as partes, já iniciadas, os quais manterão seu curso normal até sua conclusão.

Parágrafo Único - Constituem motivo para rescisão de pleno direito o inadimplemento de quaisquer de suas cláusulas, o descumprimento das normas estabelecidas na legislação vigente ou a superveniência de norma legal ou fato que tome material ou formalmente inexecutável, imputando-se aos partícipes as responsabilidades pelas obrigações.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO

A publicação do presente Termo será providenciada pelo PROCON/DF, no Diário Oficial do Distrito Federal, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, devendo ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, em conformidade com o que estabelece o parágrafo único do art. 61, da lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

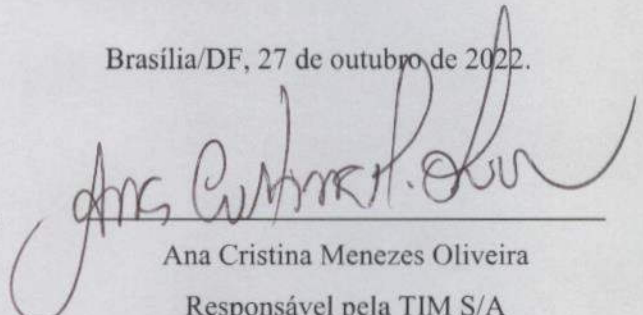
Fica eleito o foro de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FORMALIZAÇÃO

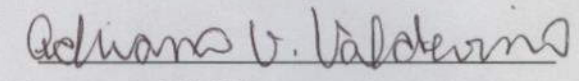
E, por estarem assim, justas e acordadas, firmam este termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, comprometendo-se a cumprir e a fazer cumprir, por si e por seus sucessores, em juízo ou fora dele, tão fielmente como nele se contém na presença das testemunhas abaixo, para que produza os devidos e legais efeitos.

Brasília/DF, 27 de outubro de 2022.

 Marcelo de Souza do Nascimento
 Diretor Geral do PROCON/DF


 Ana Cristina Menezes Oliveira
 Responsável pela TIM S/A

 Testemunha PROCON/DF
 Nome:
 CPF:


 Testemunha TIM S/A
 Nome:
 CPF:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

PLANO DE TRABALHO

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: “Acordo de Cooperação Técnica”, celebrado entre o **INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF** e a **TIM S/A**, com o propósito de compor e estruturar as diretrizes do atendimento no PROCON/DF de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, através da atuação direta da mesma.

PARTÍCIPIES: Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF e a **TIM S/A**.

Data da assinatura: 27 de outubro de 2022.

Início (mês/ano): 10/2022

Término (mês/ano): 10/2023

Executor PROCON/DF

Executor: Pedro Thiago Silva Cucco

Matrícula: 2427753

E-mail: Pedro.cucco@procon.df.gov.br

Executor Substituto: Gabriel Levi Alves Lucena

Matrícula: 2443465

E-mail: gabriel.lucena@procon.df.gov.br

Executores FORNECEDORA

Executor: Fernanda Donni Farah Machado Ramos

CPF: 05757999780

RG: 116660515

E-mail: fdmachado@timbrasil.com.br

Executor Substituto: Valeria Camara Gonçalves

CPF: 86853260791

RG: 073957227

E-mail: vcamarag@timbrasil.com.br

2. OBJETO DO PROJETO

Elaborar diretrizes do atendimento presencial ou à distância de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, através da atuação direta e desburocratizada da mesma no âmbito do PROCON/DF.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

3. DIAGNÓSTICO

Necessidade de implementar canal de atendimento entre a população do Distrito Federal e a fornecedora que resulte na desburocratização e celeridade da recepção e resolutividade de demandas;

Os serviços ofertados pelas operadoras telefônicas, pelo seu caráter essencial na sociedade moderna, possuem contratação em massa por parte da população e estão presentes em primeiro lugar no ranking de atendimentos concernentes as violações do direito do consumidor pelo PROCON/DF;

Utilização da medida, enquanto alternativa ao atendimento exercido pelo quadro técnico do PROCON/DF e não apenas como mais um instrumento administrativo sancionatório, adequando a necessidade de resolução célere das demandas da população do Distrito Federal, em atendimento direto e imediato junto à fornecedora reclamada;

Excessiva instauração de inquéritos e processos administrativos, causando grande mobilização à Administração Pública e morosidade na resolução dos pleitos consumeristas.

4. ABRANGÊNCIA

Atendimento presencial, preferencialmente na unidade Sede do PROCON/DF, ou remota, diretamente pela fornecedora para a população consumerista do Distrito Federal.

5. JUSTIFICATIVA**IMPORTÂNCIA DA PROPOSTA:**

O atendimento e serviço de operadoras telefônicas, que oferecem serviços de telefonia móvel, fixa, banda larga e TV por assinatura, estão cada vez mais se consolidando nos primeiros cinco colocados dos rankings de reclamações registradas pelo PROCON/DF. Os usuários dos serviços de telefonia apresentam o principal público atendido por esta Autarquia, com objetos reclamados tais como a falta de assistência, vícios de qualidade ou cobranças indevidas.

Uma das maiores insatisfações é em relação ao atendimento, o que fica evidente nos relatórios gerados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC. Isso ocorre não somente, porém, no âmbito do PROCON/DF, mas como no de outros Órgãos correlatos, como a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), a qual também demonstra através de suas publicações que o índice de rejeição por parte dos clientes em relação ao atendimento das prestadoras

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

atendimento das demandas que efetivamente comprovem a relação de consumo, a verossimilhança, e a não resolução das violações aos direitos dos consumidores no atendimento diretamente realizado pela fornecedora junto ao PROCON/DF.

6. OBJETIVOS GERAL e ESPECÍFICOS**OBJETIVOS GERAIS:**

Estabelecer a mútua cooperação entre o PROCON/DF e a fornecedora, promovendo atendimento alternativo e direto, seja por atendimento presencial ou remoto em maquinário apropriado a ser disponibilizado pela fornecedora, às demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, para assim proporcionar maior harmonização das relações de consumo através da comunicação e tratativa imediata.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover ao consumidor atendimento direto e imediato junto à fornecedora, seja ele presencial ou remoto (via vídeo ligação, ligação e/ou e-mail);
- Dar celeridade à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo;
- Promover melhor serviço de atendimento para tratativas de demandas à população do Distrito Federal;
- Harmonizar as relações de consumo;
- Diminuir a mobilização do PROCON/DF frente ao grande número de inquéritos e processos administrativos.

7. FASES DE EXECUÇÃO**PROCON/DF:**

- Ampla divulgação das atividades de atendimento tratadas no presente Plano junto à população do Distrito Federal, através dos meios de comunicação eletrônicos possuídos pelo PROCON/DF;
- Verificar os formulários de atendimento diários realizados pela fornecedora;
- Encaminhar os dados dos formulários de atendimento diários realizados pela fornecedora

Jb
4



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

tem números altos e expressivos.

Contudo, algumas empresas de telefonia móvel que atuam no Brasil reconhecem a necessidade de melhorias na qualidade dos serviços prestados e possuem interesse na melhoria deles.

Muitos representantes de operadoras telefônicas vinham solicitando ao PROCON/DF medidas alternativas à promoção da abertura de inquéritos e processos administrativos. Em contrapartida, é muito requerido pelos consumidores a efetuação pelo PROCON/DF de contato imediato junto as reclamadas para tentativa de resolução imediata dos conflitos.

Diante de todas essas ponderações é que o presente acordo assume relevância.

O PROCON/DF deve pautar sua objetividade precípua para além da atividade sancionatória do Estado.

Ao contrário, seu objetivo deve ser o de conferir mais dignidade e efetividade para ambas as partes constituintes das relações de consumo, consumidores e fornecedores, através da promoção das medidas de contato e equilíbrio entre os polos.

Desta forma, permitir atendimento alternativo no âmbito do PROCON/DF, através da presença do atendimento imediato por parte das fornecedoras, vai de encontro com a tentativa da Administração Pública em oferecer serviços mais dignos e efetivos à população a partir da perspectiva da desburocratização e resolução mais célere das demandas.

CARACTERIZAÇÃO DOS INTERESSES RECÍPROCOS:

Formalizado via Acordo de Cooperação Técnica.

PÚBLICO ALVO:

População consumerista com domicílio no Distrito Federal e consumidores cujas relações consumo tenha sido efetivadas no Distrito Federal.

RESULTADOS ESPERADOS:

- ✓ Conferir enfoque desburocratizado, direto e imediato as resoluções de demandas dos contratantes dos serviços das operadoras telefônicas mais reclamações junto ao PROCON/DF, através da presença de tais fornecedoras na unidade central de atendimento desta Autarquia, seja por atendimento presencial ou à distância em maquinário apropriado a ser disponibilizado pela fornecedora;
- ✓ Melhorar os serviços ofertados pelo PROCON/DF à população de sua competência;
- ✓ Contribuir para a diminuição do emperramento da máquina pública devido ao excesso de instaurações de inquéritos e processos administrativos e, assim, proporcionar que a Administração pública se volte para ações que melhor promovam o equilíbrio das relações de consumo;
- ✓ Sensibilização das fornecedoras de serviços e produtos relacionadas ao Acordo de Cooperação Técnica que vincula este Plano para a promoção de melhor oferta de tratativas aos desequilíbrios vivenciados pelos consumidores em seus direitos;
- ✓ Desburocratização do atendimento de demandas;
- ✓ Proceder, por parte do PROCON/DF com a Abertura Direta da Reclamação, em casos de não

JR

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

para o SINDEC, registrando os atendimentos com a tipologia “Atendimento Preliminar” para fins de registro dos fatos;

- Registrar Abertura Direta da Reclamação diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento prestado pela **TIM S/A**, nos moldes do presente Termo.

TIM S/A:

- Expedir, de imediato, ao consumidor atendido, as respectivas tratativas e números de protocolos do atendimento através de documento informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelo consumidor e o resultado do atendimento, independente de resolução;
- Emitir diariamente ao PROCON/DF as respectivas tratativas e números de protocolos dos atendimentos, através de documentos individualizados, informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelos consumidores, os dados pessoais dos mesmos e o resultado do atendimento, a ser enviado para cooperacao.tecnica@procon.df.gov.br;
- Comunicar ao PROCON/DF, de imediato, as possíveis ocorrências, no sentido de problemas e insatisfações vivenciadas pelo consumidor, que ocorrerem no curso dos atendimentos;
- Propor medidas que observar úteis para melhorias das dinâmicas de atendimento por ela realizadas;
- Estar ciente de que diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento por ela prestado, nos moldes do presente Termo, poderá ser registrada Abertura Direta da Reclamação pelo PROCON/DF.

8. DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL E ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

Consta do Termo de Cooperação que os partícipes designarão executores para supervisionar, acompanhar e propor melhorias à execução do presente Acordo. Ficam designados como executores e executores substitutos do Termo de Cooperação:

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF: Executor: Pedro Thiago Silva Cucco; Matrícula: 2427753; E-mail: Pedro.cucco@procon.df.gov.br; Executor Substituto: Gabriel Levi Alves Lucena; Matrícula: 2443465; E-mail: Gabriel.lucena@procon.df.gov.br

TIM S/A: Executor Principal Fernanda Donni Farah Machado Ramos, CPF: 05757999780, Consultora, RG 116660515, CPF 05757999780, E-MAIL fdmachado@timbrasil.com.br; Executor Substituto: Valeria Camara Gonçalves, CPF: 86853260791 Consultora Senior, RG073957227, E-

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

MAIL vcamarag@timbrasil.com.br.

9. METAS A SEREM ATINGIDAS

- ✓ Resolução imediata de, no mínimo, 80% das demandas apresentadas frente aos atendimentos presenciais efetuados pela TIM S/A;

10. PLANO DE AÇÃO.

Contato junto às operadoras telefônicas com maior índice de registro de reclamação no PROCON/DF para apresentar a proposta do Acordo de Cooperação que vincula este Plano;

Entrega à Diretoria de Atendimento ao Consumidor do Distrito Federal do Termo de Cooperação e Plano de Trabalho devidamente preenchidos e assinados pela fornecedora;

Assinatura do Diretor Geral do PROCON/DF do Termo de Cooperação e Plano de Trabalho;

Publicação de Extrato do Acordo de Cooperação junto ao Diário Oficial do Distrito Federal;

Comparecimento da fornecedora para entrega e configuração de seus equipamentos;

Atendimento imediato ao consumidor pela fornecedora dos atendimentos designados pelo PROCON/DF, sejam eles de forma presencial ou remoto;

Entrega diária e semanal dos identificadores de atendimento pela fornecedora;

Registro no Sistema de Atendimento pelo PROCON/DF na modalidade Atendimento Preliminar dos atendimentos realizados pela fornecedora;

Abertura Direta de Reclamação pelo PROCON/DF nos casos dos consumidores que retornarem ao PROCON Sede para tratar de mesma relação de consumo que já foi possibilitada à fornecedora a tentativa de resolução.

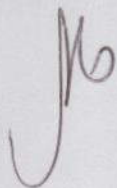
11. ÉTICA NOS NEGÓCIOS

As Partes neste ato reconhecem que a TIM, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da TIM (“Código de Ética TIM”), o qual prevê que todos os negócios da contratante, incluindo o presente Termo, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a corrupção, à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética TIM prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL – PROCON/DF

correlacionados. A contratante também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética TIM se encontra disponível no sítio de internet da TIM (<http://www.timpartri.com.br> - Área: Governança Corporativa, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública. Neste sentido, a CONTRATADA declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável.



**PROCURAÇÃO****0146/2022 - TSA****OUTORGANTE:**

TIM S.A., com sede na Avenida João Cabral de Mello Neto, nº 850, Bloco 01, Salas 501 a 1208, Barra da Tijuca, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/ME sob nº 02.421.421/0001-11, neste ato devidamente representada por seu Diretor Presidente e *Chief Revenue Officer*, o Sr. **ALBERTO MARIO GRISELLI**, italiano, casado, bacharel em engenharia, portador do documento de identidade RNM nº V354056-O, expedido pelo CGPI/DIREX/PF-RJ em 31/01/2021, inscrito no CPF/ME sob o nº 058.431.817-07; e por seu Diretor Jurídico, o Sr. **JAQUES HORN**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 70.654, expedido pela OAB/RJ em 08/05/2009, inscrito no CPF/ME sob o nº 846.062.237-15, ambos domiciliados na Avenida João Cabral de Mello Neto, nº 850 - Torre Sul, Barra da Tijuca, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, nomeia e constitui como sua procuradora:

OUTORGADA:

ANA CRISTINA MENEZES DE OLIVEIRA, brasileira, casada, administradora de empresas, portadora do documento de identidade nº 0376608374, expedido pela SSP/BA em 25/04/2005, inscrita no CPF/ME sob o nº 488.035.375-20, domiciliada na Avenida João Cabral de Mello Neto, 850, Barra da Tijuca, Cidade e Estado do Rio de Janeiro.

PODERES:

Para, isoladamente ou em conjunto com um diretor estatutário ou com outro procurador com iguais poderes, representar a **OUTORGANTE** perante todas as empresas públicas e privadas, órgãos e repartições públicas, autarquias, fundações e sociedades de economia mista, seja na esfera federal, estadual ou municipal, podendo para tanto assinar acordos em geral, acordos de confidencialidade, aditivos, autorização de uso, cartas de intenção, contratos em geral, convênios e parcerias, distratos, denúncias, rescisões, memorandos e protocolos de entendimentos, notificações e contra-notificações relacionadas ao contrato, ordens de serviço, pedidos de compra, propostas comerciais, projetos comerciais, regulamentos, termos de uso e quaisquer documentos afins, no limite máximo de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais) para cada transação, podendo ainda praticar todos os atos que se fizerem necessários ao bom e fiel cumprimento deste mandato, não sendo permitido o substabelecimento. A **OUTORGADA** deverá observar, fiel e rigorosamente, as competências fixadas no Estatuto Social; o Código de Ética e de Conduta; a Política Anticorrupção da



DS DS
AMG JH



OUTORGANTE, e a legislação relacionada, notadamente a Lei nº 12.846/2013, bem como os preceitos gerais de probidade e legalidade no seu exercício.

VALIDADE:

O presente mandato será válido até 04 de julho de 2023, podendo ser revogado a qualquer momento pela **OUTORGANTE**.

Rio de Janeiro, 04 de julho de 2022.

DocuSigned by:

Alberto Mario Griselli

17E1A343ABC447B

TIM S.A.

p. ALBERTO MARIO GRISELLI

DocuSigned by:

Jaques Horn

8427573569D24F6

TIM S.A.

p. JAQUES HORN



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 3E46C4B4D8D34505976C3CCAF50F283B

Status: Concluído

Assunto: DocuSign: Procuração TSA 146/2022 (Ouvidoria - Ana Cristina Menezes de Oliveira)

Envelope fonte:

Documentar páginas: 2

Assinaturas: 2

Certificar páginas: 2

Rubrica: 2

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Remetente do envelope:

Matheus Ladeira Da Silva Cruz

Av. João de Cabral de Mello Neto, 850

Rio de Janeiro, Rio de Janeiro 22775-055

mlcruz@timbrasil.com.br

Endereço IP: 163.116.228.60

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Matheus Ladeira Da Silva Cruz

Local: DocuSign

04/07/2022 16:08:31

mlcruz@timbrasil.com.br

Eventos do signatário

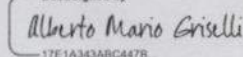
Alberto Mario Griselli

agriselli@timbrasil.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:



17E1A343ABC447B

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Assinado pelo link enviado para

agriselli@timbrasil.com.br

Usando endereço IP: 191.225.42.124

Assinado com o uso do celular

Registro de hora e data

Enviado: 04/07/2022 16:13:37

Visualizado: 04/07/2022 16:19:32

Assinado: 04/07/2022 16:19:46

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

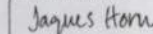
Não disponível através da DocuSign

Jaques Horn

jhorn@timbrasil.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:



8477573569024F6

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Assinado pelo link enviado para

jhorn@timbrasil.com.br

Usando endereço IP: 163.116.228.50

Enviado: 04/07/2022 16:13:37

Visualizado: 04/07/2022 16:23:03

Assinado: 04/07/2022 16:23:37

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

Eventos do signatário presencial**Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de entrega do editor****Status****Registro de hora e data****Evento de entrega do agente****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega intermediários****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega certificados****Status****Registro de hora e data****Eventos de cópia****Status****Registro de hora e data**

Corporate Affairs

corporateaffairs@timbrasil.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Copiado

Enviado: 04/07/2022 16:13:37

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
------------------	--------	-------------------------

Matheus Ladeira Da Silva Cruz
mlcruz@timbrasil.com.br

Copiado

Enviado: 04/07/2022 16:13:37
Reenviado: 04/07/2022 16:23:45

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
(Nenhuma)

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não disponível através da DocuSign

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
-------------------------	------------	-------------------------

Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
---------------------	------------	-------------------------

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
-------------------------------	--------	----------------------

Envelope enviado

Com hash/criptografado

04/07/2022 16:13:37

Entrega certificada

Segurança verificada

04/07/2022 16:23:03

Assinatura concluída

Segurança verificada

04/07/2022 16:23:37

Concluído

Segurança verificada

04/07/2022 16:23:37

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
----------------------	--------	----------------------