TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
1ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste	**Local: Sede TIM Barra da Tijuca – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **25 de março de 2022**

1. **Participantes - Usuários**

- Klauber Antonio dos Santos (**Remoto**);
- Marianne Cardoso Schmidt (**Presencial**);
- Pitágoras Lacerda dos Reis (**Remoto**);
- Rodolpho Freire Martins (**Presencial**).

1.1 Ausência justificada:

- Bernardo Riegel Coelho.

1.2 Ausência não justificada:

- Antonio Poli Navega.

2. **Participantes – Entidades**

- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos (**Remoto**);
- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Gediael José de Almeida Pires de Jesus Santos (**Remoto**);
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro (**Presencial**);
- PROCON MATO GROSSO Representado por José Diego Lendzion Rachid Jaudy Costa (**Presencial**).

2.1 Ausências justificadas:

- FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fabiana Arruda – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Fernando Vieira – Marketing;
- Igor Carvalho – Engenharia de Rede;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Luiz Vilhena – Relacionamento com o Cliente;
- Marcelo Augusto Machado – Relacionamento com o Cliente.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Relton Murillo Celestino.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste pela Marianne Schmidt, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, tendo ressaltada a importância da reunião no formato híbrido.

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário Fidel Menezes, que cumprimentou à todas e todos, apresentou a agenda do dia, e em seguida a palavra foi passada para a Cristiane Silva, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua

explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo TIM em 2021, no âmbito nacional e da região Centro-Oeste, se manteve como o menos demandado nos PROCONs integrados ao SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Outrossim, em 2021 a TIM apresentou ótimo percentual de redução no volume médio mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com - 29% na visão Brasil e - 30% na Região Centro-Oeste, além de ter liderado, no mês de dezembro, o ranking de resolubilidade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) com 94% na visão Brasil, e 88% na visão da região Centro-Oeste, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações e ações implementadas de melhoria contínua.

Na sequência, a representante da Diretoria de Ouvidoria, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma www.consumidor.gov.br , além de visão evolutiva e competitiva de jan/2021 à jan/2022, além do detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores de 'Satisfação com o Atendimento' e 'Índice de Solução', que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, que apresenta ótima nota de satisfação e índice de resolubilidade, no período avaliado, liderando em jan/2022 o indicador de 'Satisfação com o Atendimento', entre os 4 grandes Grupos de Telecomunicações, com nota 4.03 (de 1 a 5). Além disto, apresentou os principais motivos de reclamações e ações implementadas de melhoria contínua.

O Secretário do Conselho, registrou que a apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br foi encaminhada com antecedência, conforme acordado com os membros deste Conselho de Usuários.

A Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, questionou se os dados dos gráficos dos indicadores SINDEC, considera todos os serviços da Prestadora, tendo a Cristiane Silva, informado que sim, ratificando que são do Grupo Econômico.

A Marianne Schmidt, deu boas-vindas ao Conselheiro Dr. Gedial Santos, novo representante da OAB Sessão Goiás, que também assumiu recentemente a Presidência da Comissão de Defesa do Consumidor da entidade que representa neste

Classificado como Uso Interno

Conselho, tendo o mesmo agradecido à Presidente, ao Secretário Fidel Menezes e aos Conselheiros, além de ter ressaltado seu objetivo em contribuir e ampliar os debates em prol da sociedade.

Em seguida, a palavra foi passada para o Igor Carvalho, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Centro-Oeste - atualização', inicialmente apresentando uma visão evolutiva entre 2020 e 2021 (até dezembro), da cobertura de rede da TIM na região Centro-Oeste, detalhada por Estado e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, tendo destacado a evolução da cobertura com 4G em 700 Mhz, que permite melhor cobertura indoor (residências, empresas, unidades de saúde, etc).

O Conselheiro Klauber Santos, questionou qual o Município em Mato Grosso do Sul que já tem a tecnologia 5G DSS, tendo o representante de Rede, informado que trata-se de Três Lagoas (MS).

Na sequência, o Igor Carvalho, apresentou os indicadores de qualidade da Anatel, por UF e tecnologia, no período de fev/2021 à fev/2022, que apresentam bons resultados no período avaliado. Além disto, apresentou a evolução do tráfego de dados e voz offload nas tecnologias 2G, 3G e 4G do período de 2015 à 2022.

Em seguida, o Engenheiro de Rede, apresentou o tema 'Implementação do 5G – com foco na sua adequação', inicialmente trazendo uma visão geral sobre as especificidades e aplicabilidades desta revolucionária tecnologia, como por exemplo em Agronegócio, Realidade Virtual, Smart City, Indústria 4.0 e Saúde.

O Conselheiro Pitágoras Reis, questionou se o 5G será disponibilizado para todos os planos vigentes, tendo o Secretário do Conselho informado que internalizará para devolutiva até a próxima reunião ordinária.

O Conselheiro Pitágoras Reis, também questionou se a Prestadora ainda encontra dificuldades em relação a instalação de antenas em Goiânia (GO), e em quais localidades deste Município, tendo o Secretário do Conselho informado que estes

Classificado como Uso Interno

pontos serão respondidos ainda nesta reunião, pela Fabiana Arruda, da área de Relações Institucionais, quando a mesma for falar sobre a legislação de antenas.

A Presidente do Conselho, Marianne Schimdt, indagou quanto ao questionamento feito pelo Conselheiro Walder de Freitas, na última reunião ordinária, sobre quais são os municípios cobertos na região Centro-Oeste pela Prestadora, que tem menos de 30.000 habitantes, tendo o Igor Carvalho feito a devolutiva, informando a relação de Municípios, tendo destacado que no Mato Grosso Sul, estado do Conselheiro, são ao todo 44 Municípios.

A Conselheira Fernanda Cordeiro, questionou se a Prestadora tem o mapeamento do alcance do sinal nos Municípios, tendo o representante de rede informado que a empresa está cumprindo com o determinado pela Anatel em relação a cobertura de rede nas sedes dos Municípios, cumprimento que é fiscalizado pela Agência Reguladora. O Secretário Fidel Menezes, solicitou à Conselheira Fernanda Cordeiro, que lhe encaminhe via e-mail do Conselho de Usuários TIM, a relação da(s) localidades(s) em Dourados (MS), que não estão com cobertura da TIM para internalização junto à área de Rede e posterior devolutiva.

A Presidente do Conselho, registrou o encaminhamento ao Secretário do Conselho em 23/03/2022 do ofício nº 05/2022, que recebeu das Associações de Moradores ‘COHACOL’ 5 e ‘Setor Sul’, localizadas no Município de Jataí (GO), tendo o Secretário confirmado o recebimento e internalização para devolutiva até a data da próxima reunião ordinária.

Ainda sobre o tema ‘Implementação do 5G – com foco na sua adequação’, o representante de rede, Igor Carvalho, falou sobre os desafios pelo aumento da demanda de tráfego e pela necessidade de densificação de ERBs, destacando os principais gargalos para instalação de antenas, como por exemplo, as restrições legais e normativas, burocracia, prazos e custos de licenciamento.

O representante da Anatel, Relton Celestino, parabenizou o Igor Carvalho pela apresentação e ressaltou que as Prestadoras disponibilizam o seu mapa de cobertura

Classificado como Uso Interno

no seu site, no qual consta o tipo de cobertura e tecnologia disponível na localidade consultada, além de outras informações relacionadas ao tema.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou qual a frequência utilizada no Município de Amanbai (MS), tendo o representante de Rede informado que é o 700Mhz.

Na sequência, o representante de Rede, retomou a explanação do tema 'Implementação do 5G – com foco na sua adequação', apresentando uma visão geral sobre o resultado do leilão 5G, destacando, por exemplo, as faixas e blocos adquiridos, valores investidos e obrigações associadas.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou se a faixa 3,5GHz já está disponível, tendo o representante de rede informado que a mesma ainda não pode ser utilizada.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou em que faixa estão sendo feitos os testes do 5G, tendo o representante de rede informado que na frequência de 3,5GHz. O Conselheiro sugeriu que a empresa avalie a possbilidade de compartilhar o resultado dos primeiros testes realizados na frequência do 3,5GHz na próxima reunião ordinária deste Conselho, tendo o representante de rede informado que internalizará para posterior devolutiva.

Em seguida, a representante da área de Relações Institucionais, Fabiana Arruda, ainda sobre o tema 'Implementação do 5G – com foco na sua adequação', fez uma explanação sobre a legislação Municipal de Antenas, falando que as Prestadoras ainda enfrentam dificuldades quanto a legislação vigente de antenas, que precisam ser modernizadas. Em relação à Goiânia (GO), atualmente tem uma minuta sendo discutida pelas Prestadoras e Conexis junto à Prefeitura, que está em análise pela mesma, tendo a representante da área Relações Institucionas detalhado os próximos passos para que se torne um projeto de lei.

A Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, questionou qual a Secretaria Municipal de Goiânia (GO) está avaliando a minuta de projeto de lei, tendo a representante da área Relações Institucionais informado o solicitado e acrescentado que a minuta é a

Classificado como Uso Interno

padrão disponível no site da Anatel, além de ressaltado quanto a importância da celeridade desse processo, que facilitará a implementação do 5G em tempo hábil.

O representante da Anatel, Relton Celestino, informou o link da Anatel https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/antenas-nos-municipios com orientações sobre antenas e legislação nos municípios.

O Conselheiro Gediael Santos, se colocou a disposição para apoiar na interlocução da empresa com os Órgãos competentes de Goiânia no que tange ao processo de licenciamento das antenas.

A Fabiana Arruda, ainda informou que os estados da região Centro-Oeste ainda não possuem uma legislação de antenas que atenda de forma célere a implementação do 5G, tendo detalhado as especificades de cada capital.

O Conselheiro Pitágoras Reis, agradeceu à Fabiana Arruda, pelas respostas que classificou como ótimas.

A Presidente do Conselho, agradeceu e parabenizou o Igor Carvalho pela apresentação bastante didática e de fácil de entendimento, o que é um desafio considerando a complexidade e o viés técnico do tema.

Na sequência, a palavra foi passada para o Luiz Vilhena e Marcelo Machado, representantes da Diretoria de Relacionamento com os Clientes, que se apresentaram, tendo o Luiz Vilhena iniciado a apresentação do tema ‘Meios de acesso à informação de Consumo de Internet’, falando sobre os canais de consulta, ‘Meu TIM’, ‘Chat’, ‘SMS 1056’, ‘SMS 4141’, ‘USSD *144#’, ‘URA’ e ‘Captive’, detalhando o processo de consulta em cada um destes canais, além de quais informações são obtidas.

O Conselheiro José Diego Costa, questionou se no canal ‘Chat’, tem a possibilidade de direcionamento para o atendimento humano, tendo o Luiz Vilhena informado que sim.

Em seguida, o Marcelo Machado, falou sobre o canal de atendimento humano (Consultor de Atendimento), detalhando o processo de consulta e as informações sobre consumo de internet obtidas através do mesmo.

A Presidente do Conselho, questionou se os canais de atendimento humano deixarão de existir com o avanço dos canais digitais, tendo o representante da área de relacionamento com os clientes informado que não há essa previsão.

Na sequência, foi registrada a devolutiva a sugestão do Conselheiro Walder de Freitas, feita na última reunião ordinária, de que a empresa avalie uma forma de melhor comunicar ao consumidor quanto à eventual reajuste anual no valor da franquia do plano contratado, tendo o Fernando Vieira, representante da área de Marketing, informado que a empresa realiza a comunicação como indicado pela regulamentação vigente, detalhando como se dá este processo.

A Conselheira Fernanda Cordeiro, questionou se o whatsapp é considerado como um dos meios para bloqueio de envio de mensagens publicitárias, quando solicitado pelo cliente, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará o questionamento para posterior devolutiva.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes, acordou com os membros do Conselho, que as sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas a Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 26/04/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 2ª Reunião Ordinária de 2022 para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br.

O Secretário do Conselho, registrou a aprovação da Ata da 4ª Reunião Ordinária de 2021 por unanimidade pelos Conselheiros, e conforme acordado com a Presidente do Conselho, será enviada para a Anatel e publicação na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para os membros do Conselho, e o prazo até o dia 08/04/2022 (5 dias úteis) para que cada Conselheiro(a) possa enviar suas considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br, e caso não hajam considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

Classificado como Uso Interno

O Secretário do Conselho, falou sobre o convite do workshop de ‘Relações de Consumo no Mundo Digital’, promovido pela Anatel, que enviou para os membros do Conselho à pedido da Agência Reguladora, que foi realizado no último dia 11/03.

O Secretário do Conselho, divulgou o processo eleitoral do Conselho de Usuários de 2022 para o triênio 2023-2025, detalhando sobre a fase iniciada em 07/03/2022, de ‘Divulgação das Eleições’, e destacando a próxima fase em 18/04/2022 de ‘Publicação dos Editais’, além de ter esclarecido as dúvidas apresentadas nesta reunião sobre o processo eleitoral em andamento.

O Conselheiro Klauber Santos, registrou sua não concordância quanto ao novo formato de Conselho de Usuários aprovado pela Resolução 734/2020, que entrará em vigor a partir de 01/01/2023.

O Conselheiro Gediael Santos, questionou se a OAB Sessão Goiás poderá se candidatar tanto na categoria ‘Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações’, quanto na categoria ‘Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)’, tendo o Secretário informado que internalizará para posterior devolutiva.

O Secretário do Conselho de Usuários e os membros do Conselho acordaram o dia 10/06/2022 como nova data para a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste, mantendo o horário das 09:00h às 12:00h, de forma híbrida, a ser confirmado se a sede da TIM será a Brasília, onde a parte presencial, será em Brasília ou no Rio de Janeiro.

A Presidente do Conselho, Marianne Schimidt, enfatizou que a reunião foi bastante produtiva, agradeceu aos colaboradores da TIM, ao Secretário do Conselho e aos demais membros do Conselho.

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria e gestora da área que também é responsável internamente pelo Conselho de Usuários, agradeceu ao Secretário do Conselho Fidel Menezes, pelo empenho e dedicação na preparação da reunião, além dos demais

Classificado como Uso Interno

colaboradores envolvidos, e parabenizou aos membros do Conselho de Usuários pela ótima e sempre produtiva Reunião.

O Secretário do Conselho de Usuários agradeceu pelo reconhecimento, e parabenizou aos membros do Conselho pela reunião.

A Marianne Schmidt, agradeceu novamente à todos e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste de 2022.

6. Análises e Providências

CENTRO-OESTE		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
12 de novembro de 2021	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Ouvidoria sobre o tema, cujo o relatório foi enviado previamente para os membros do Conselho de Usuários, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área, conforme registrado nesta ata.
	Indicadores Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Ouvidoria sobre o tema, cujo o relatório foi enviado previamente para os membros do Conselho de Usuários, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área, conforme registrado nesta ata.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Centro-Oeste – atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Implementação do 5G – com foco na sua adequação	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Meios de acesso à informação de Consumo de Internet	Apresentação da área de Relacionamento com o Cliente sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie uma forma de melhor comunicar ao consumidor quanto à eventual reajuste anual no valor da franquia do plano contratado	Devolutiva da área de Marketing sobre a sugestão, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa informe quais são os municípios cobertos na região Centro-Oeste pela Prestadora, que tem menos de 30.000 habitantes	Devolutiva da área de Engenharia de Rede sobre a sugestão, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a Empresa informe quais as capitais que possuem leis municipais adequadas para implantação desta tecnologia	Devolutiva da área de Relações Institucionais sobre a sugestão, conforme registrado nesta ata.

7. <u>Pauta para próximo encontro</u>

- Adequação da Legislação para Implementação do 5G - atualização.

8. <u>Assinaturas</u>

Klauber Antonio dos Santos_____;

Marianne Cardoso Schmidt_____;

Pitágoras Lacerda dos Reis_____;

Rodolpho Freire Martins_____;

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 Gediael José de Almeida Pires de Jesus Santos_____;

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

PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lendzion Rachid Jaudy Costa_____.

Classificado como Uso Interno