TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
1ª Reunião Ordinária – Região Nordeste	**Local: Sede TIM Barra da Tijuca – Rio Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **11 de março de 2022**

1. **Participantes – Usuários (Pessoa Física e Jurídica)**

- FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE - FECS – SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos (**Remoto**);
- José Cicero Vieira de Oliveira (**Presencial**);
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca (**Presencial**);
- Sérgio José Santos Falcão (**Remoto**);
- Sizino Francisco Alves (**Presencial**).

1.1 Ausência não justificada:

- Edmilson Pedro Xavier Filho.

2. **Participantes - Entidades**

- AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB Representada por Emannuel Arantes Lima Silva (**Presencial**);
- CONSELHO SUBSECCIONAL DA ORDEM DOS ADVOGADO EM OLINDA - PE Representado por Juscelino Tavares da Rocha (**Presencial**);
- FAMOAL – FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE MORADORES DE ALAGOAS - AL Representada por Maria José dos Santos (**Presencial**);
- MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESE - SE Representado por Robinson Barroso Soares (**Remoto**).

2.1 Ausências justificadas:

- FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ - AL Representado por Leandro Almeida Jesus;
- SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representada por Maria Danyelle Sena Falcão de Melo.

3. Participantes – Grupo TIM

- Ageu Guerra – Engenharia de Rede;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Felipe Rocha Leão – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Ouvidoria.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Franklin Luiz Silva.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste pelo José Cícero Oliveira, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, Secretário, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião no formato híbrido, parte presencial e parte remoto.

Na sequência, o José Cícero, Presidente do Conselho, propôs o registro de uma moção de aplausos para todos os Conselheiros, Secretários do Conselho, Ouvidora e colaboradores da Prestadora, além dos representantes da Anatel, que atuaram junto ao Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste ao longo do período de 2014 a 2022, pela dedicação, empenho e trabalho desenvolvido, tendo sido aprovada pelos conselheiros(as) partícipes por unanimidade.

Classificado como Uso Interno

Outrossim, o José Cícero, indicou que a empresa avalie a convocação de todos(as) os(as) conselheiros(as) que participaram do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste desde a criação do Conselho em 2014, para participarem da última reunião ordinária deste Conselho em 2022 por videoconferência, tendo o Secretário informado que internalizará a sugestão e fará a devolutiva a posteriori.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que deu boas-vindas à todas e todos, apresentou a agenda do dia.

Na sequência, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Ouvidora da TIM e Diretora da Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação falando sobre o foco estratégico da Ouvidoria, destacando a atuação na jornada do cliente, além disto, falou sobre as ações de divulgação da Ouvidoria junto aos clientes, Órgãos de Defesa do Consumidor, CDUST e Conselhos de Usuários. Em seguida, apresentou a evolução da Ouvidoria desde sua implementação em agosto de 2021, através de dados de atendimento e visão comparativa com o volume de reclamações na Anatel e demais Órgãos Recursais, que nestes dois últimos apresenta redução no volume de reclamações de forma gradativa e inversa à quantidade de atendimentos na Ouvidoria, que se torna referência como atendimento de 2ª instância para o consumidor. Por fim, apresentou o ótimo resultado da pesquisa de satisfação que avalia o atendimento da Ouvidoria, demonstrando que o cliente reconhece a qualidade do atendimento prestado neste importante canal.

O Conselheiro Juscelino Rocha, destacou que foi um dos defensores da implementação das Ouvidorias, e parabenizou à TIM pela implementação deste importante canal.

O Conselheiro Marcus Demétrios, questionou quais são os meios de acesso à Ouvidoria, tendo a Ana Cristina informado os mesmos.

O Conselheiro Juscelino Rocha questionou se o consumidor consegue acionar a Ouvidoria TIM através de um número pré-pago, tendo a Ouvidora informado que sim.

Classificado como Uso Interno

O Presidente do Conselho, parabenizou todas as mulheres pelo dia internacional da mulher, e questionou se existem demandas que chegam à Ouvidoria, que poderiam ser resolvidas no 1º nível de atendimento, tendo a Ouvidora ponderado que às vezes o consumidor aciona o 2º nível de atendimento por desejar algo mais que a solução proposta no 1º nível de atendimento, mesmo que esta seja a prevista na legislação ou regulamentação do setor.

O José Cícero, questionou se a maioria das demandas que chegam à Ouvidoria são oriundas do atendimento Call Center ou das lojas, tendo a Ouvidora informado ser do primeiro em função da proporcionalidade do volume de atendimento deste ser maior.

O Conselheiro José Vicente, parabenizou a apresentação da Ana Cristina, Ouvidora da TIM.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou se a formação dos atendentes da Ouvidoria é na área jurídica, tendo a Ouvidora informado que possuem formação diversificada e experiência em atendimento a outros canais, inclusive de alta complexidade e criticidade, tendo passado também pelo 1º nível de atendimento, além de receberem capacitação contínua e atuarem com indicadores de qualidade e solução.

O Conselheiro Emannuel Arantes, parabenizou as mulheres pelo dia internacional da mulher, e em seguida, destacou que a TIM tem uma presteza no sentido de dialogar com o Órgão através dos canais dedicados aos PROCONs, todavia, existem alguns processos administrativos originados em anos anteriores, pendentes de baixa, tendo o Secretário ponderado que o representante do PROCON Estadual da Paraíba encaminhe a relação para a responsável pelo relacionamento com os PROCONs presente, e assim a mesma possa internalizar à área jurídica para verificação e devolutiva ao Órgão.

O Conselheiro Emannuel Arantes, informou que o PROCON Estadual da Paraíba migrou em jan/2022 para o novo sistema PROConsumidor em substituição ao SINDEC, ambos da SENACON, e que até o momento ainda não disponibiliza relatórios para acompanhamento das demandas, questionando à Ouvidora como a

Classificado como Uso Interno

TIM está lidando com o novo sistema, tendo a Ana Cristina informado que estamos realizando os atendimentos normalmente pela nova plataforma, mas que o sistema ainda não disponibiliza relatório gerencial.

O Presidente José Cícero, parabenizou a Ana Cristina, Ouvidora da empresa pela ótima apresentação e pela sua equipe.

Em seguida, a palavra foi passada para a Fernanda Donni, representante da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Indicadores do SINDEC', destacando que o Grupo TIM em 2021, no âmbito nacional, 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 - 1% na Região Nordeste, além de ter liderado, no mês de dezembro, o ranking de resolubilidade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) com 94% na visão Brasil e de RFs (Reclamações Fundamentadas) na visão Região Nordeste, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações.

Na sequência, a representante da Diretoria de Ouvidoria, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma www.consumidor.gov.br , e o 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 continua mantendo na visão dos últimos 30 dias, ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação. Além disto, apresentou os principais motivos de reclamações.

O Vice-Presidente do Conselho, Sérgio Falcão, questionou se a redução do volume de demandas nos PROCONs pode estar relacionada à pandemia, ou se foi uma melhora de fato, tendo a Cristiane Silva, da Diretoria de Ouvidoria, informado que teve impacto tanto pela pandemia, quanto pela melhora na qualidade do atendimento e prestação dos serviços, face às ações de melhoria contínua implementadas pela empresa.

O Conselheiro Marcus Demétrios, questionou a que se deve a melhoria dos indicadores da região Nordeste, tendo a Fernanda Donni, informado sobre as ações de melhoria contínua implementadas. Outrossim, o Conselheiro, sugeriu para a próxima reunião, que seja apresentado o percentual de representatividade dos 5 principais motivos de reclamação, tendo a Fernanda Donni informado que internalizará a solicitação para devolutiva na próxima reunião ordinária.

O Conselheiro Emannuel Arantes, falou sobre as diferenças na forma de registro das reclamações, tanto no SINDEC como na nova plataforma PROConsumidor, além disto, falou sobre o volume de demandas registradas em 2021 pelos Consumidores no PROCON Estadual da Paraíba em face da TIM, e ratificou que enviará para a empresa a relação de processos administrativos antigos pendentes de conclusão. As responsáveis pelo relacionamento com os PROCONs, ressaltaram que agendarão uma reunião com o Órgão sobre os pontos trazidos pelo representante do PROCON, e em relação ao novo sistema da SENACON, destacaram que o Órgão ainda não nos informou uma nova previsão para liberação dos relatórios gerenciais.

O Conselheiro Juscelino Rocha, ponderou que considera importante a proximidade da área de relacionamento com os PROCONs da empresa com estes Órgãos no sentido de internalizar eventuais oportunidades junto às áreas internas, como por exemplo o jurídico.

A representante da Ouvidoria, Cristiane Silva, falou sobre como é feito o tratamento das demandas através dos canais de atendimento, inclusive os recursais, pontuando as especificidades de cada um.

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

Na sequência, a palavra foi passada para o Ageu Guerra, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e começou sua explanação sobre o tema ‘Cobertura e

Classificado como Uso Interno

Qualidade de Rede na Região Nordeste - atualização', inicialmente apresentando uma atualização dos resultados de cobertura da TIM na Região Nordeste, que reforça o posicionamento da Operadora de liderança na cobertura com as tecnologias 4G e 4.5G na região, além do compromisso da empresa com a evolução dos seus serviços e melhoria contínua com a qualidade que visa garantir uma melhor experiência para os usuários.

Ainda sobre o tema, apresentou uma atualização da evolução da TIM com as tecnologias NB-IoT, 700MHz, 4.5G e Massive MIMO na região. Além disto, atualizou os Conselheiros sobre os projetos de eficiência, como o plano capacitivo, TAC Anatel, Sky Coverage, Projeto SLS (Olinda, Porto de Galinhas, Guarajuba e Pipa), Biosite Eólico (Pipa), além da expansão da rede de transporte.

Em seguida apresentou o tema '5G', 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, além dos desafios pelo aumento da demanda de tráfego e pela necessidade de densificação de ERBs, como por exemplo, as restrições legais e normativas, burocracia, prazos e custos de licenciamento, e do compartilhamento da infraestrutura passiva.

Ainda em relação à legislação restritiva, o Felipe Leão, Relações Institucionais da TIM da Região Nordeste, destacou que a mesma precisa ser modernizada, falando da sua atuação no sentido de propor as alterações necessárias, e ponderou quanto a importância da agilidade na liberação do licenciamento pelos órgãos responsáveis.

O Conselheiro Marcus Demétrios, agradeceu pela apresentação e questionou sobre quais os estudos e dados utilizados para implementação do biosite, tendo o representante da Área de Rede feito uma explanação sobre as premissas que são consideradas para implementação.

O Conselheiro Juscelino Rocha, se colocou à disposição para apoiar a Prestadora quanto ao pedido de licenciamento de antena na região de Olinda junto às autoridades locais, se necessário.

Classificado como Uso Interno

O Presidente do Conselho, questionou se tem algum projeto para se levar internet gratuita para as escolas, tendo o representante de Rede informado que a empresa tem implementado internet nas escolas em consonância com as obrigações regulamentares de cada edital da Anatel.

O Conselheiro Emannuel Arantes, parabenizou o Ageu Guerra e o Felipe Leão pela apresentação e trabalho desenvolvido, e destacou que o PROCON Estadual da Paraíba está à disposição para apoiar na interlocução da empresa com o órgão ambiental competente no Estado da Paraíba no processo de licenciamento ambiental das antenas no estado da Paraíba, se necessário.

O Presidente do Conselho, parabenizou os representantes das áreas de Rede e Relações Institucionais pelas apresentações.

O Conselheiro José Vicente, questionou se há previsão para implementação da tecnologia 5G em Sergipe, tendo o Ageu Guerra informado que sim.

Outrossim, apresentou uma visão geral sobre o resultado do leilão 5G, como por exemplo as faixas e blocos adquiridos, valores investidos e obrigações associadas. Por fim, apresentou a evolução dos indicadores de qualidade da Anatel por tecnologia e UF da região, no período de jan/2021 à fev/2022.

O Secretário do Conselho, acordou com os membros do Conselho, que as sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 08/04/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 2ª Reunião Ordinária de 2022, programada para ser realizada no dia 27/05/2022 (sexta) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2021 deste Conselho, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros, que seguirá para a Anatel e será publicada 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(as) Conselheiros(as), e o prazo até o dia 08/04/2022 para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais considerações individualmente para o

Classificado como Uso Interno

Secretário por meio do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br , e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

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 Secretário do Conselho, falou sobre o workshop de 'Relações de Consumo no Mundo Digital', promovido pela Anatel, que está sendo realizado no mesmo dia e horário desta reunião, por este motivo enviou o convite somente para os demais Conselhos Regionais, todavia, caso a Agência Reguladora disponibilize algum vídeo ou material sobre o evento, que será compartilhado com este Conselho.

O Conselheiro José Vicente, parabenizou a todos os Conselheiros pelo compromisso e disposição, à empresa pelos temas apresentados, ao Secretário Fidel Menezes e o Presidente José Cicero pela condução da reunião, desejando que todos retornem em paz aos seus lares.

A Conselheira Maria José, agradeceu e parabenizou à todos pela reunião.

O Conselheiro Juscelino Rocha, parabenizou as mulheres presentes pelo dia internacional da mulher, elogiou a TIM pelo fato do sinal da Operadora funcionar perfeitamente na zona rural da cidade de São José do Egito (PE).

O Conselheiro Sizino Alves, agradeceu pela oportunidade da participação presencial na reunião, e ao Secretário Fidel Menezes e Presidente do Conselho José Cícero pela condução desta reunião.

O Conselheiro Marcus Demétrios, parabenizou à todas as mulheres pela dia internacional da mulher, e solicitou o registro em ata quanto a satisfação de ter o Fidel Menezes como Secretário deste Conselho, considerando-o fundamental no desenvolvimento deste trabalho, e pela sua eficiência no trato e cuidado com os

Conselheiros(as), sugerindo à TIM a permanência do mesmo para o próximo triênio, por fim agradeceu aos demais conselheiros.

O Conselheiro Emannuel Arantes parabenizou o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, e a TIM pela organização da reunião, e aos demais conselheiros na pessoa do Presidente do Conselho.

O Conselheiro Sergio Falcão, agradeceu ao Secretário e à todos os Conselheiros pela Reunião.

O Presidente do Conselho, agradeceu à todos e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste de 2022.

6. Análises e Providências

NORDESTE		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
26 de novembro de 2021	Ouvidoria TIM – Atualização	Apresentação feita pela Ouvidora da empresa e Diretora da Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Ouvidoria com os indicadores do SINDEC, que foi enviada previamente para os membros deste Conselho, 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 com os indicadores do Consumidor.gov.br, que foi enviada previamente para os membros deste Conselho, 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 Nordeste – Atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	5G	Apresentação das áreas de Engenharia de Rede e Relações Institucionais sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que seja avaliada a possibilidade de realizar uma reunião conjunta com todos os Conselhos Regionais em 2022.	O Presidente do Conselho solicitou a retirada desta sugestão de pauta.

7. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestões.

8. <u>Assinaturas</u>

FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE - FECS – SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos_____;

José Cicero Vieira de Oliveira_____;

Marcus Demétrios Garcia Fonsêca_____;

Sérgio José Santos Falcão_____;

Sizino Francisco Alves_____;

AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB Representada por Emannuel Arantes Lima Silva _____;

CONSELHO SUBSECCIONAL DA ORDEM DOS ADVOGADO EM OLINDA - PE Representado por Juscelino Tavares da Rocha_____;

FAMOAL – FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE MORADORES DE ALAGOAS - AL Representada por Maria José dos Santos_____;

MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESE - SE Representado por Robinson Barroso Soares_____.

Classificado como Uso Interno