TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
1ª Reunião Ordinária – Região Norte	**Local: Videoconferência**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **03 de fevereiro de 2022**

1. Participantes - Usuários

- Cristian Mendes da Silva;
- Marco Antonio Nobre Salum;
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira;

1.1 Ausência justificada:

- Edilene Nascimento da Costa.

1.2 Ausência não justificada:

- Antonio dos Santos Gama Junior;
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.

2.1 Ausência não justificada:

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Debora de Castro Gomes;

- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ - DPPA Representada por Mauro Pinho da Silva;
- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Eliandro José Kogempa Barbosa.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Bruno Ricardo Mello – Engenharia de Rede;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Luiz Roberto Carmona Pereira.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Norte pelo Cristian Mendes, Presidente eleito na última Reunião Ordinária de 2021 para o ano de 2022, com a mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, tendo ressaltado sua satisfação em presidir este Conselho e agradecido à todos que votaram.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que deu boas-vindas à todos e todas, apresentou a agenda do dia, e 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 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 e da região norte, se manteve como o menos demandado nos PROCONs integrados

Classificado como Uso Interno

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 - 49% na Região Norte e 29% na visão Brasil, além de ter liderado, no mês de dezembro, o ranking de resolubilidade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) com 94% na visão Brasil e 86% na Região Norte, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações.

Em seguida, 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 Secretário do Conselho, Fidel Menezes, complementou, ressaltando que a empresa vem atuando diuturnamente na melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços e atendimento, objetivando a satisfação dos seus clientes.

A Conselheira Sabrina Tricot, questionou se a TIM tem como "controlar" a atuação das lojas terceiras, pois sinalizou que tem uma que funciona em Boa Vista (RR), sobre a qual o PROCON Municipal tem aberto reclamação de forma recorrente, tendo o Secretário do Conselho informado que no contrato celebrado entre a Operadora e as lojas terceiras, existem cláusulas contratuais vinculadas às regras e indicadores de qualidade no atendimento adotados pela TIM, que em caso de descumprimento, o parceiro pode vir à sofrer as penalizações previstas por descumprimento contratual, que vai desde uma advertência ao parceiro até a extinção do contrato. Outrossim, falou sobre os meios pelos quais a empresa pode vir a receber e identificar este tipo de demanda, e como a mesma atua nestes casos. Por fim, solicitou que a dirigente do PROCON Boa Vista, se possível, informe à Prestadora através do canal indicado, para que o caso seja analisado e tomado as medidas cabíveis, tendo a Sabrina Tricot sinalizado que nos enviará as informações necessárias.

Classificado como Uso Interno

Na sequência, a palavra foi passada para o Bruno Mello, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema ‘Cobertura e Qualidade de Rede na Região Norte - Atualização’, apresentando a evolução da cobertura da TIM por tecnologia e UF desde 2020, além da previsão de cobrir 100% das sedes dos Municípios da Região Norte com a tecnologia 4G em 2022. Em seguida, ressaltou o avanço do Projeto Sky Coverage, que visa levar cobertura de quarta geração, com a instalação de torres e antenas alimentadas por painéis solares, a distritos, vilas, estradas, resorts e pontos turísticos, destacando os povoados e assentamentos, destacando as localidades atendidas em 2021 nos estados do Amazonas, Maranhão e Pará. Outrossim, falou sobre a ampliação da rede nas capitais dos estados da região Norte.

Ainda sobre o tema, apresentou o tráfego de voz e dados (Offload) nos últimos 5 anos, além dos indicadores de qualidade da Anatel ao longo do 2º semestre de 2021 nas tecnologias 2G, 3G e 4G e por UF na região Norte.

Em seguida, o Bruno Mello, da área de Engenharia de Rede, apresentou o tema ‘5G’, inicialmente trazendo uma visão geral sobre as especificidades e aplicabilidades desta revolucionária tecnologia, como por exemplo em Smart City, Agronegócio, 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. Outrossim, apresentou uma visão geral sobre o resultado do leilão 5G, como por exemplo as faixas e blocos adquiridos, valores investidos e obrigações associadas.

A Conselheira Sabrina Tricot, questionou se a aquisição do bloco nacional, contempla a implementação do 5G em todos os estados da Região Norte, tendo o representante da área de Engenharia de Rede, informado que sim, e especificado o espectro.

Ainda sobre o tema, a palavra foi passada para a Bianca Franco, Relações Institucionais responsável pela região Norte, que fez uma explanação sobre a imprescindível necessidade de adequação das legislações municipais de antenas em

Classificado como Uso Interno

face do licenciamento da infraestrutura, e de legislação mais severa para coibir furto e roubo de cabos e equipamentos. Por fim, falou sobre o Biosite, que é uma inovação da TIM para evoluir a rede de acesso, solução simples que permite, por exemplo, maior sustentabilidade econômica e agilidade, além de baixo impacto visual e sustentabilidade ambiental.

O representante da Anatel, questionou se houve redução nas ocorrências de furto de equipamentos, tendo a Bianca Franco informado do aumento de casos em 2020 e 2021, e relatado o trabalho que vem sendo feito em parceria com as Secretarias de Segurança Pública.

O Conselheiro Marco Salum, parabenizou ao Presidente do Conselho, Cristian Mendes e ao Secretário do Conselho, Fidel Menezes, pela condução dos trabalhos, que classificou como excelente.

O Secretário do Conselho, considerando que não houve sugestão de tema de pauta para a próxima reunião, acordou com os membros do Conselho, que as sugestões podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 08/03/2022 para consolidar e lhe encaminhar os temas de pauta da 2ª Reunião Ordinária de 2022, programada para ser realizada no dia 05/05/2022 (quinta-feira) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 4ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros, que será publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e enviada para a Anatel. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para os(as) Conselheiros(as), e o mesmo prazo para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br, e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

O Presidente do Conselho, Cristian Mendes, agradeceu à todos pela presença, destacando que a reunião como sempre os temas são muito bem apresentados e explicados pelos representantes da TIM, e desejou que para a próxima reunião os

índices da Covid-19 melhorem para que possa ser feita de forma presencial para quem assim optar.

O Representante da Anatel, Luiz Roberto Carmona, agradeceu pelo convite à Agência Reguladora, destacando que a reunião foi bastante produtiva, além de ter ressaltado a importância deste fórum e parabenizado à todos pela reunião.

A Conselheira Sabrina Tricot, agradeceu a oportunidade de realização da reunião, desejando à todos um ano profícuo e com saúde, e consigamos realizar boas ações pelo Conselho. Além de ter parabenizado o Presidente do Conselho pela eleição e desejando boa sorte neste ano, e que o Conselho possa continuar a realizar um excelente trabalho. Por fim, destacou que a TIM sempre apresenta o que é solicitado, que tem muito orgulho em fazer parte do Conselho de Usuários TIM pelo compromisso que a empresa tem com os consumidores, sempre trazendo melhorias e inovações.

A Liliam Lopes, Gerente da Diretoria de Ouvidoria, destacou a relevância do Conselho de Usuários para a Empresa, em especial para sua área que cuida com o máximo de zelo, além da sua satisfação pelas reuniões serem sempre frutíferas.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, agradeceu à todos e todas pelas oportunidades e reconhecimentos.

O Presidente do Conselho, Cristian Mendes, agradeceu novamente ao Secretário e à todos, e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte de 2022.

6. Análises e Providências

NORTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
04 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 Norte – atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	5G	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão que a empresa avalie a possibilidade de ampliação do projeto piloto de envio de ofícios de forma eletrônica da capital para a região metropolitana de Belém(PA), o que compreenderá em torno de 10 municípios do estado	Devolutiva feita pelo Secretário do Conselho, informando que o projeto será expandido para os municípios da Região Metropolitana de Belém em fev/2022.

7. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestões.

8. <u>Assinaturas</u>

Cristian Mendes da Silva_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Remesson Aquino Henrique de Oliveira_____;

ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa_____;

SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot_____.