TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
2ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste	**Local: Sede TIM Barra da Tijuca – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **10 de junho de 2022**

1. Participantes - Usuários

- Marianne Cardoso Schmidt (**Remoto**);
- Pitágoras Lacerda dos Reis (**Remoto**).

1.1 Ausências justificadas:

- Klauber Antonio dos Santos;
- Rodolpho Freire Martins.

1.2 Ausências não justificadas:

- Antonio Poli Navega;
- Bernardo Riegel Coelho.

2. Participantes – Entidades

- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Jordana de Jesus Lamounier Arruda (**Remoto**);
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas (**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;
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro.

2.2 Ausência não justificada:

- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fabiana Arruda – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Igor Carvalho – Engenharia de Rede;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Victor Moraes – Regulatório.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Relton Murillo Celestino.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª 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.

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 Fernanda Donni, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua

explanação sobre o tema ‘Indicadores do SINDEC’, destacando que o Grupo TIM em 2022, na visão Brasil e na região Centro-Oeste, se mantém 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. Além disto, em 2021 a TIM apresentou 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, outrossim, liderou em abr/2022, o ranking de resolubilidade de CIPs Cartas de Informações Preliminares) com 87% na visão Brasil e 82% na Região Centro-Oeste. Ainda em abr/22, no ranking de RFs (Reclamações Fundamentadas), entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, apresentou na visão Brasil e região Centro-Oeste, um dos melhores resultados de resolutividade. 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 evolutiva dos últimos 13 meses, ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação. Além disto, apresentou os principais motivos de reclamações, e principais ações de melhoria continua implementadas pela empresa.

O Representante da Anatel, questionou se o resultado dos indicadores ‘Índice de Solução’ e ‘Satisfação com o Atendimento’, é na visão do consumidor, tendo a representante da Diretoria de Ouvidoria, informado que sim, trata-se da manifestação do consumidor.

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.

Na sequência, a palavra foi passada para a Fabiana Aruda, que iniciou sua apresentação sobre o tema “Adequação da Legislação para Implementação do 5G –

atualização", fazendo uma explanação sobre a atuação junto às prefeituras e suas secretarias sinalizando as eventuais oportunidades de atualização na legislação Municipal de Antenas, em face da necessidade de instalação de novas antenas, principalmente no tocante a implementação do 5G, conforme cronograma da Anatel.

O Conselheiro Pitágoras Reis, registrou sua disponibilidade erm apoiar se necessário na interlocução da empresa e do setor junto às Prefeituras sobre atualização na legislação Municipal de Antenas, tendo a Fabiana Arruda ponderado que o apoio do Conselho de usuários é sempre bem-vindo, especialmente quanto a celeridade dessa tramitação.

A Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, ponderou que, sempre que possível, a empresa avalie o compartilhamento com o Conselho de Usuários de eventual agenda da empresa e do setor com o executivo e legislativo Municipal para tratativa sobre atualização na legislação Municipal de Antenas, visando a possibilidade de apoio e colaboração, tendo a Fabiana Arruda sinalizado que, quando possível, informará sobre eventual agenda ao Secretário do Conselho, que direcionará esta devolutiva à Presidencia deste Conselho.

O representante da Anatel compartilhou o link https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/antenas-nos-municipios no qual consta minuta de Projeto de Lei, visando subsidiar os legisladores locais na atualização do conjunto de normativos sobre o tema.

Em seguida, a representante da área de Relações Institucionais, registrou a devolutiva da empresa quanto ao ofício nº 05/2022 das Associações de Moradores 'COHACOL' 5 e 'Setor Sul', localizadas no Município de Jataí (GO), encaminhado pela Presidente Marianne Schmidt ao Secretário do Conselho, informando que a resposta ao ofício foi enviada via sedex, destacando as melhorias implementadas e ainda previstas em 2022, tendo a Presidente do Conselho confirmado o recebimento da cópia da resposta.

Na sequência, a palavra foi passada ao Igor Carvalho, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e

Classificado como Uso Interno

Qualidade de Rede na Região Centro-Oeste - atualização', inicialmente apresentando uma visão evolutiva entre 2021 e 2022 (até abril), 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).

Em seguida, o representante da área de Engenharia de Rede, apresentou a evolução do tráfego de dados e voz offload nas tecnologias 2G, 3G e 4G do período de 2015 à 2022, além do resultado dos indicadores de qualidade da Anatel, por UF e tecnologia, no período de mai/2021 à mai/2022, que apresentam bons resultados no período avaliado.

O Conselheiro Walder de Freitas, sinalizou que em Costa Rica (MS) no período de 30/05 à 09/06, houve falha no sinal da Prestadora, tendo o representante de Rede informado que internalizará para verificação e posterior devolutiva.

Na sequência, o Igor Carvalho, da área de Engenharia de Rede, fez a devolutiva sobre a sugestão de que a Prestadora avalie a possibilidade de mapeamento da abrangência do sinal e disponibilização das informações para que o serviço prestado seja transparente, tendo o representante de rede compartilhado o link https://www.tim.com.br/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura, e demonstrado sua navegação, por meio do qual os consumidores podem consultar o mapa de cobertura da TIM em todo o país, com as tecnologias disponíveis, localização das antenas e outras informações sobre a prestação do serviço. Outrossim, fez a devolutiva sobre cobertura e qualidade do sinal na aldeia Jaguapiru, localizada no Município de Dourados (MS), além de indicar ao Secretário do Conselho que solicite à Conselheira Fernanda Cordeiro, que fez esta sugestão, quanto a geoposição das aldeias Amambai, Bororó, Sassoró e Limão Verde, sobre as quais deseja informações sobre cobertura e qualidade de sinal, e assim possa complementar esta devolutiva.

Em seguida, o Engenheiro de Rede, apresentou o tema 'Implementação do 5G – atualização', inicialmente fazendo uma devolutiva sobre a sugestão de que a empresa avalie a possibilidade de compartilhar o resultado dos primeiros testes realizados na frequência do 3,5GHz, tendo o representante de rede compartilhado o resultado

destes testes, e sua divulgação através do site TIM e matérias publicadas na imprensa.

Ainda sobre o tema ‘Implementação do 5G – atualização’, apresentou uma visão geral sobre o resultado do leilão e as obrigações associadas às faixas adquiridas pela TIM, tendo também apresentado o rollout previsto para as capitais da região Centro-Oeste em 2022, que depende da liberação de espectro pela EAF.

O Conselheiro Walder de Freitas, questionou qual a previsão para a implementação do 5G nos Municípios do interior, tendo o Igor Carvalho informado que o cronograma do Edital prever a implementação nos demais Municípios até 2029.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema ‘Plano de Comunicação da Incorporação de Parte da OI Móvel’, falando inicialmente sobre as etapas de aprovação da transação de venda dos ativos móveis da OI pelo Cade e Anatel, da divisão da base dos ativos móveis da OI, do momento que a base passa a ser oficialmente das compradoras, da fase de início e até quando deve ocorrer a conclusão da migração dos clientes da base de parte da OI Móvel para a base da TIM S.A., além do momento de migração do tráfego de rede. Outrossim, detalhou sobre o plano de comunicação após o ‘Closing’ da Oi móvel em 20/abr/22, quando foi permitido a TIM iniciar o fluxo de comunicação aos clientes da base adquirida, tendo destacado que a TIM enviará comunicações ao longo do processo de migração, indicando o link/URL para acesso à página (https://tim.com.br/rj/para-voce/migracao-oi-movel), na qual consta um FAQ para esclarecimento das principais dúvidas.

O Conselheiro Walder Freitas, questionou quando o cliente da base adquirida da OI pela TIM, conseguirá utilizar o sinal da empresa, tendo a Cristine Slilva informado que a partir da migração de rede, e que disponibilizará aos Conselheiros o cronograma de migração de rede por meio do Secretário do Conselho.

O Conselheiro José Diego, questionou se com a migração da base de parte da Oi Móvel para a TIM, a Prestadora manterá os mesmos valores e benefícios do plano da OI, tendo Cristiane Silva informado que sim, e detalhado este processo.

Classificado como Uso Interno

O Conselheiro Pitágoras Reis, questionou se o créditos da OI Móvel relativos a recuperação judicial permanece com a OI ou TIM, tendo a Crisitiane Silva, informado que permanecem com a OI.

O Conselheiro José Diego, sugeriu que a empresa avalie a emissão de comprovante de comparecimento às reuniões ordinárias do Conselho, tendo o Secretário do Conselho informado que internalizará para posterior devolutiva.

O Secretário do Conselho, 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 12/07/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 3ª Reunião Ordinária de 2022, programada para ser realizada no dia 26/08/2022 (sexta) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 1ª Reunião Ordinária de 2022 deste Conselho, que foi aprovada por maioria absoluta 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 28/06/2022 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 Secretário do Conselho, divulgou novamente o processo eleitoral do Conselho de Usuários de 2022 para o triênio 2023-2025, destacando a atual etapa e a próxima, que inicia dia 04/07/2022 de ‘Prazo Inicial para Registro de Candidaturas’.

O Secretário do Conselho, acordou com os membros deste Conselho que a data da 4ª Reunião Ordinária, inicialmente prevista para dia 18/11/2022, será realizada no dia 02/12/2022 (sexta-feira).

A Marianne Schmidt, agradeceu novamente à todos e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste de 2022.

Classificado como Uso Interno

6. Análises e Providências

CENTRO-OESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
25 de março de 2022	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 5G – atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Adequação do Legislação para Implementação do 5G – Atualização	Apresentação da área de Relações Institucionais sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Plano de Comunicação da Incorporação de Parte da OI Móvel	Apresentação da área de Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Questionamento se o 5G será disponibilizado para todos os planos vigentes	Devolutiva da área de Marketing, feita pelo Secretário do Conselho, de que há previsão de disponibilização para todos os planos.
	Questionamento se o whatsapp é considerado como um dos meios para bloqueio de envio de mensagens publicitárias, quando solicitado pelo cliente	Devolutiva da área de Ouvidoria, de que a TIM hoje não faz utilização do whatsapp para envio de mensagem publicitária.
	Questionamento 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)'	Devolutiva da área de Ouvidoria, de que todas 'Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)'podem se candidatar de forma concomitante a categoria 'Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações'.
	Sugestão de que a empresa avalie e responda o ofício nº 05/2022, enviado pela Presdeinte do Conselho sonre as 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	Devolutiva da área de Relações Institucionais, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie a possibilidade de compartilhar o resultado dos primeiros testes realizados na frequência do 3,5GHz	Devolutiva da área de Engenharia de Rede sobre a sugestão, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a Prestadora avalie a possibilidade de mapeamento da abrangência do sinal e disponibilização das informações para que o serviço prestado seja transparente, e informe sobre a cobertura e qualidade do sinal na aldeia Jaguapiru, localizada no Município de Dourados (MS), e nas aldeias Amambai, Bororó, Sassoró e Limão Verde, sobre as quais deseja informações sobre cobertura e qualidade de sinal	Devolutiva da área de Engenharia de Rede sobre a sugestão, conforme registrado nesta ata.

7. <u>Pauta para próximo encontro</u>

- Medida Cautelar da Anatel para bloqueio de robocalls – Como a TIM está atuando neste cumprimento;
- Como a TIM está atuando com as ligações de cobrança;
- Atendimento do Call Center – foco na pesquisa de satisfação e melhorias implementadas.

8. Assinaturas

Marianne Cardoso Schmidt_____;

Pitágoras Lacerda dos Reis_____;

OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Jordana de Jesus Lamounier Arruda _____;

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

PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas_____.