	Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM
2ª Reunião Ordinária – Região Nordeste	**Local: Sede TIM Barra da Tijuca – Rio Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **27 de maio de 2022**

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

- José Cicero Vieira de Oliveira (**Presencial**);
- Sérgio José Santos Falcão (**Presencial**).

1.1 Ausências justificadas:

- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca;
- Sizino Francisco Alves.

1.2 Ausências não justificadas:

- Edmilson Pedro Xavier Filho;
- FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE - FECS – SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos.

2. **Participantes - Entidades**

- AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB Representada por Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti (**Remoto**);
- 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**);
- FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ - AL Representado por Leandro Almeida Jesus (**Remoto**);

- MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESE - SE Representado por Robinson Barroso Soares (**Remoto**);
- SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representada por Clayton Fernando de Santana Junior (**Remoto**).

3. Participantes – Grupo TIM

- Ageu Guerra – Engenharia de Rede;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Felipe Rocha Leão – Relações Institucionais;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Roberta Cardoso – Relações com Imprensa;
- Victor Moraes – Regulatório.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Franklin Luiz Silva.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª 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 Secretário do Conselho, Fidel Menezes, registrou a justificativa de ausência enviada pelo Conselheiro Sizino Francisco Alves, além do pedido de participação nesta reunião ordinária de novo representante indicado pela entidade AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB, com envio posterior da sua documentação , tendo o Presidente do Conselho, José Cícero, pontuado que em função da disposição regulamentar, que indica prazo para a substituição do suplente e envio da sua documentação, colocado em votação pelos

Classificado como Uso Interno

membros presentes deste Conselho, e com o empate, o Presidente exerceu seu voto de desempate, sendo indeferido o pedido da entidade.

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 Valéria Câmara, representante 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, 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 - 1% na Região Nordeste, outrossim, liderou em abr/2022, o ranking de resolubilidade de CIPs Cartas de Informações Preliminares) com 87% na visão Brasil e 86% na Região Nordeste. Em abr/22, no ranking de RFs (Reclamações Fundamentadas), entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, apresenta na visão Brasil, um dos melhores resultados de resolutividade. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações, além do percentual de representatividade dos mesmos, conforme sugerido pelo Conselheiro Marcus Demetrius na reunião anterior.

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, além do percentual de representatividade dos mesmos.

O Conselheiro Juscelino Rocha, falou sobre a importância dos Indicadores da Ouvidoria, tendo os representantes da Ouvidoria presentes, lembrado que os mesmos foram apresentados em reuniões ordinárias anteriores, sendo uma apresentação logo

após a implementação do canal de atendimento Ouvidoria, e outra apresentação após 1 ano de sua implementação para que os Conselheiros pudessem acompanhar sua evolução. Além disto, ponderou que o Conselho pode indicar novamente como tema de pauta, quando necessitar de uma nova atualização.

O Conselheiro Juscelino Rocha, falou sobre a sugestão de tema a ser debatido no VIII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários da Anatel, que enviou para o Secretário do Conselho, tendo o mesmo informado que a sua sugestão junto com as demais sugestões recebidas no prazo acordado, foram tempestivamente encaminhadas na íntegra para avaliação da Agência Reguladora.

O Conselheiro Juscelino Rocha, falou sobre a migração do SINDEC para o PROConsumidor, que está em andamento, tendo a Valéria Camara, também pontuado que a empresa está acompanhando o processo de migração, e que o novo sistema ainda não permite a emissão de relatórios.

O Sérgio Falcão, Vice-Presidente do Conselho, questionou sobre os motivos da redução do volume de entrantes no SINDEC, tendo o Secretário do Conselho, que também é representante da Diretoria de Ouvidoria, informado os principais motivos, destacando a implementação da Ouvidoria, canal de 2ª instância de atendimento da Prestadora, além das ações de melhoria continua.

O Vice-Presidente do Conselho, questionou como o Consumidor está sendo informado sobre o canal Ouvidoria, tendo o Fidel Menezes, informado e detalhado sobre as ações de divulgação do canal e como acessá-lo. Além disto, informou que através do site TIM (www.tim.com.br), o Consumidor também obtém informações sobre a Ouvidoria e de como acessá-la.

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 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 a tecnologia 4G 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, atualizou os membros do Conselho sobre o projeto Sky Coverage, detalhando sua evolução nos distritos e sedes dos Municípios por UFs da região, além da evolução do tráfego de voz e dados (Offload) desde 2015 nas tecnologias 2G, 3G e 4G e por UF da região Nordeste. Outrossim, apresentou uma visão evolutiva dos indicadores de qualidade da Anatel nos últimos 16 meses.

Em seguida apresentou o tema ‘Implementação do 5G - Atualização’, inicialmente trazendo uma visão geral sobre o resultado do leilão e as obrigações associadas às faixas adquiridas pela TIM, tendo apresentado o rollout previsto em 2022, que depende da liberação de espectro pela Anatel, além dos pilotos realizados desta revolucionária tecnologia no campo e na indústria da região Nordeste. Ainda sobre o tema, falou sobre os desafios 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.

O Felipe Leão, Relações Institucionais, responsável pela região Nordeste, falou sobre o trabalho que vem sendo desenvolvido de forma setorial junto às Prefeituras e legislativo municipal, visando promover a atualização da legislação, quando necessário, que trata sobre o licenciamento das antenas.

O Presidente do Conselho, José Cícero, questionou como está evoluindo a interação junto à Prefeitura e Camara Municipal de Maceió (AL), quanto a implementação do 5G, tendo o Felipe Leão, informado que tem evoluído bem.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou se há alguma dificuldade com a legislação para a implementação do 5G em Recife (PE), tendo o Felipe Leão, informado que a legislação atualmente existente não deve gerar dificuldade para esta implementação.

O Conselheiro Juscelino questionou sobre a legislação de Olinda (PE) para a implementação do 5G, tendo Felipe Leão, informado que inicialmente o cronograma

Classificado como Uso Interno

da Anatel estabelece a priorização das capitais, e que a atuação junto ao Executivo e Legislativo dos demais Municípios ocorrerá em linha com o cronograma mencionado.

O Conselheiro Leandro Almeida, representante do PROCON Maceió (AL), falou sobre a evolução do tema de atualização da legislação no âmbito da Prefeitura, tendo o Felipe Leão, agradecido pelo apoio de todos.

O Conselheiro Clayton Santana Junior, questionou como se dará o segundo ciclo de cronograma do 5G, tendo o Ageu Guerra, informado sobre o cronograma previsto no edital da Anatel.

A Conselheira Maria José, questionou como será feito a implementação do 5G nas cidades pequenas do interior, tendo o Felipe Leão, informado que se o município não tiver uma legislação específica, utiliza-se como parâmetro a legislação federal, que é uma legislação mais atualizada.

O Presidente do Conselho, José Cícero, precisou se ausentar temporariamente, tendo o Sérgio Falcão, Vice-Presidente, assumido a Presidência desta reunião ordinária.

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.

Classificado como Uso Interno

O Vice-Presidente Sérgio Falcão, questionou quantos clientes da OI devem migrar para a TIM com a parte adquirida pela empresa, tendo a Cristiane Silva, informado a quantidade prevista de clientes que devem migrar.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou quais os estados da parte adquirida pela TIM, tendo a Cristiane Silva, informado os DDDs e seus respectivos estados.

O Conselheiro Clayton Santana Junior, questionou como ficam os passivos judiciais, tendo a Cristiane Silva, informado como se dará esse tratamento antes e depois da migração da base de clientes.

O Vice-Presidente Sérgio Falcão, questionou como a TIM está se preparando para absorver as demandas da parte adquirida pela empresa, tendo a Cristiane Silva, dado uma panorâmica sobre esse processo.

O Vice-Presidente Sérgio Falcão, questionou como ficarão os planos dos clientes que migrarão para a TIM, se a numeração dos acessos permanecerão os mesmos, e como os clientes serão comunicados, tendo a Cristiane Silva, informado que os clientes migrarão para planos similares, que a numeração será mantida e como se dará a comunicação.

O Presidente do Conselho, José Cícero, reassumiu a Presidência desta reunião ordinária, tendo agradecido o Vice-Presidente, Sérgio Falcão pelo apoio durante sua ausência.

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 28/06/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 3ª Reunião Ordinária de 2022, programada para ser realizada no dia 12/08/2022 (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 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 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 Presidente do Conselho, questionou se os atuais membros do Conselho, que já estão no segundo mandado podem se candidatar no processo eleitoral de 2022 para o triênio 2023-2025, tendo o representante da Anatel, Franklin Silva, informado que internalizará junto à Agência Reguladora para devolutiva na próxima reunião ordinária.

O Secretário do Conselho, acordou com os membros deste Conselho que a data da 4ª Reunião Ordinária, inicialmente prevista para dia 18/11/2022, pode ser antecipada para dia 11/11/2022, a depender de questões relacionadas à sua logística. Outrossim, que a mesma será confirmada oportunamente com o Presidente do Conselho, quando todos serão comunicados.

O Conselheiro Sergio Falcão, agradeceu a todos pela Reunião, destacando que ficou muito satisfeito pelas apresentações e esclarecimentos feitos pelos representantes da TIM.

O Conselheiro Clayton Santana Junior, agradeceu a presença de todos.

O Conselheiro Robinson Soares, agradeceu ao Presidente e a todos pela Reunião.

A Conselheira Kessia Cavalcanti, agradeceu a todos pela reunião.

O Representante da Anatel, Franklin Silva, parabenizou ao Secretário do Conselho pela condução desta reunião, que os temas debatidos foram relevantes, e agradecido aos Conselheiros pela participação.

Classificado como Uso Interno

A Valéria Camara, agradeceu a participação e parabenizou a todos pela reunião.

O Victor Moraes, representante da área Regulatória, inicialmente registrou uma devolutiva quanto ao questionamento feito pelo Presidente, se os atuais membros do Conselho, que já estão no segundo mandado podem se candidatar no processo eleitoral de 2022 para o triênio 2023-2025, informando que segundo a resolução 734/2020 da Anatel, no seu art. 12 diz que as 'Entidades' poderão se candidatar à reeleição sem limites e os 'Usuários' poderão se reeleger consecutivamente uma única vez. Outrossim, parabenizou a todos pela reunião.

A Roberta Cardoso, parabenizou a todos pela reunião.

O Presidente do Conselho, agradeceu a todos pela reunião e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste de 2022.

6. Análises e Providências

NORDESTE		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
	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 Nordeste – atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Implementação do 5G - Atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede 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.
	Sugestão de a empresa avalie apresentar na 2ª reunião ordinária de 2022, o percentual de representatividade dos 5 principais motivos de reclamação no SINDEC	Devolutiva da área de Ouvidoria, conforme registrado nesta ata.

7. Pauta para próximo encontro

- Cobertura e Qualidade de Rede na Região Nordeste – Atualização.

8. Assinaturas

José Cicero Vieira de Oliveira_____;

Sérgio José Santos Falcão_____;

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_____;

FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ - AL Representado por Leandro Almeida Jesus_____;

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

SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representada por Clayton Fernando de Santana Junior_____.

Classificado como Uso Interno