| | |
|---|---|
| TIM | **Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM** |
| **2ª Reunião Ordinária – Região Sudeste** | **Local: Sede TIM SIGMA – São Paulo (SP) e Videoconferência.** |
| **Secretário do Conselho:**<br>**Amarilio Fidel Menezes** | **Data:**<br>**03 de junho de 2022** |

## 1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça (**Presencial**);
- Felipe Leite Pansano (**Presencial**);
- Marcelo Henrique Barbosa Farias (**Presencial**).

### 1.1 Ausência justificada:

- Rafael Quaresma Viva.

### 1.2 Ausência não justificada:

- Jabs Cres Maia Santos;
- Roberta Gomes de Lade.

## 2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder (**Presencial**);
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso (**Presencial**);
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Mariana Costa Rinaldi (**Remoto**);

### 2.1 Ausências não justificadas

- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Cristiane Bonito Rodrigues;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

## 3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Claudio Holanda – Desenvolvimento de Rede;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Fernando Sartori – Desenvolvimento de Rede;
- Leonardo Paiva – Desenvolvimento de Rede;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Paulo Moura Junior – Desenvolvimento de Rede;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Victor Moraes – Regulatório.

## 4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Alda Marcia Rodrigues.

## 5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Adolfo Breder, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e Anatel, convidados para a reunião no formato híbrido, sendo parte presencial e parte remoto. Outrossim, na sequência, todos os participantes presenciais e remotos se apresentaram.

A Liliam Lopes, representante da Diretoria de Ouvidoria, e gestora do Secretário do Conselho, deu as boas-vindas a todos, destacou da satisfação quanto a possibilidade das reuniões no formato híbrido, especialmente quanto a retomada da participação

Classificado como Uso Interno

presencial pelos membros do Conselho, promovendo ainda mais as interações e contribuições.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, tendo registrado que as apresentações dos 'Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br' foram encaminhadas de forma prévia aos membros deste Conselho de Usuários.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, representante da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua apresentação sobre o tema 'Indicadores do SINDEC', destacando que o Grupo TIM em 2022, na visão Brasil e Região Sudeste, 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 - 34% na Região Sudeste. Ainda sobre o volume de demandas entrantes, apresentou os principais motivos de reclamações, além do percentual de representatividade dos mesmos.

A representante da Ouvidoria, também destacou, que o Grupo TIM em 2022, liderou no 1º trimestre, o ranking de resolubilidade de CIPs Cartas de Informações Preliminares) nas visões Brasil e Região Sudeste, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. 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.

Em seguida, a Cristiane Silva, 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.

A Conselheira Mariana Rinaldi, agradeceu pela apresentação, e questionou o que significa a visão Brasil, tendo a Cristiane Silva, informado as premissas utilizadas nessa visão.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, pontuou quanto a sua sugestão feita na última reunião ordinária, de que a TIM avalie apresentar a representatividade dos entrantes nos canais do 1º nível de atendimento, como por exemplo, Call Center e Chat, tendo o Secretário do Conselho, informado que esta sugestão está em análise, e tão logo tenha o posicionamento da empresa, fará a devolutiva para o Conselho. Outrossim, ponderou que para efeito de análise e sugestões de melhoria pelo Conselho, tem sido apresentado os principais motivos de reclamações, sendo incluído a representatividade dos mesmos.

A Conselheira Andrea Munhós, representante do PROCON Espírito Santo, pontuou que existem situações nas quais o Órgão é procurado para intermediar as tratativas com os fornecedores, apesar da demanda já ter sido tratada e resolvida pela empresa. Nestes casos, o PROCON atua visando conciliar e harmonizar as relações de consumo.

O Adolfo Breder, Presidente do Conselho, sugeriu à representante do PROCON Estadual do Espírito Santo, entidade integrante deste Conselho, que avalie a possibilidade de apresentar na próxima reunião ordinária, um estudo sobre o perfil do público que reclama no Órgão de telefonia de uma forma geral.

O Presidente do Conselho, registrou novamente sua insatisfação e protesto quanto ao novo modelo de Conselho de Usuários aprovado pela Resolução 734/2020 da Anatel, que vigorará a partir do início do próximo triênio 2023-2025.

O Conselheiro Marcelo Farias, questionou se a empresa, quando tem uma demanda do PROCON, apenas resolve a demanda ou também busca entender a causa raiz, tendo a Cristiane Silva, informado como se dá o processo do 1º nível de atendimento, outrossim, informou como se dá as análises dos motivadores de contato e causa raiz, cujo o resultado é utilizado para implementação de ações de melhoria contínua.

Classificado como Uso Interno

Na sequência, a palavra foi passada para o Claudio Holanda, Paulo Moura Júnior, Leonardo Paiva e Fernando Sartori, representantes da Diretoria de Desenvolvimento de Rede, que se apresentaram e iniciaram a apresentação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste – atualização', tendo o Paulo Moura Junior iniciado sua explanação apresentando a evolução em Minas Gerais da cobertura, tendo destacado a conclusão em maio/2022 do projeto de cobertura de 100% dos Municípios de Minas Gerais com a tecnologia 4G. Ainda sobre o tema, falou sobre a evolução do Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura em distritos e rodovias, destacando a evolução e previsão em 2022. Além disto, falou sobre a participação da empresa no Projeto Alô Minas, do Governo do Estado de Minas Gerais, que objetiva avançar na cobertura de distritos e localidades que ainda não possuem cobertura de telefonia móvel, e a previsão para o ano de 2022. Ainda sobre Minas Gerais, atualizou sobre a solução Street Level Solutions (SLS), implementada em alguns pontos de grande densidade de pessoas em Belo Horizonte, na região do Centro, e o previsto para as regiões da Savassi, Venda Nova e Pampulha, visando melhorar a capacidade e cobertura nesse Município. Além disto, falou sobre a evolução e o previsto para os projetos especiais em Minas Gerais no ano de 2022 quanto a cobertura indoor, principalmente em hospitais, shoppings, grandes centros comerciais, universidades, empresas do agronegócio, indústrias e estádios.

Em seguida, o Claudio Holanda, da Diretoria de Desenvolvimento de Rede, iniciou sua explanação falando sobre a atualização da presença da Prestadora nos Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, destacando que 100% dos municípios são cobertos e todos possuem as tecnologias 4G, VoLTE, NB-IoT, ressaltando a importância da frequência 700 MHz, que está presente em mais de 95% dos Municípios. Além disto, falou sobre a evolução de projetos especiais de cobertura nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, destacando hospitais, shoppings, aeroportos, portos e estações de trem. Na sequência, falou sobre a solução Street Level Solutions (SLS), implementada na Praia do Morro em Guarapari (ES), e na fase de implementação em alguns pontos de grande densidade urbana nos Municípios do Rio de Janeiro, Cabo Frio, Arraial do Cabo, Búzios e Nova Iguaçu que visa melhorar a capacidade e cobertura nessas regiões. Ainda sobre o Município do Rio de Janeiro, destacou o projeto comunidades, trabalho que vem sendo feito com presença ativa na

Classificado como Uso Interno

comunidade, que visa implementar novos elementos de rede, bem como assistir as atividades de manutenção.

Por fim, Claudio Holanda, falou sobre a atuação da área de rede em grandes eventos de Música, Esporte e Inovação em 2022, tendo destacado o TIM Music Noites Cariocas, TIM Music Rio, Rock in Rio, Festivais de Verão, Beach Tennis, Maratonas e os relacionados aos testes e lançamento do 5G SA.

O Secretário do Conselho, registrou a devolutiva quanto a sugestão de que a empresa verifique a cobertura e qualidade do sinal no Caxias Park, no Município de Duque de Caxias, pois os usuários indoor conseguem utilizar apenas o sinal 3G, tendo informado que após drive test, foram feitas ações de otimização, que segundo o Conselheiro Marcelo Farias, solucionaram a demanda, sendo possível receber e realizar ligações indoor.

O Secretário do Conselho, também registrou a devolutiva quanto a sugestão de que a TIM verifique a cobertura e qualidade do sinal na AST RJ e no seu entorno, localizado em Bonsucesso no Rio de Janeiro, informando que após a realização de drive test na região, foi realizado otimização, buscando melhorar a cobertura na localidade, todavia, segundo o Adolfo Breder, Presidente do Conselho, ainda persiste a oportunidade de melhoria da cobertura indoor. O representante de Rede, pontuou que será feita uma nova rodada de ações visando a melhoria na região.

O Presidente do Conselho, registrou uma moção de aplausos a TIM pela atuação junto às comunidades do Rio de Janeiro.

A Conselheira Alessandra Celita, questionou como se dá a atuação da empresa junto às comunidades, tendo o Claudio Holanda, complementado com mais algumas informações sobre este processo.

Na sequência, o Leonardo Paiva, da Diretoria de Desenvolvimento de Rede, falou sobre a atualização da presença da Operadora no Estado de São Paulo, destacando que 100% dos municípios tem cobertura 4G e VoLTE da TIM, e em seguida falou sobre a evolução da cobertura com as tecnologias 2G, 3G, 4.5G, 5G DSS, LTE

Classificado como Uso Interno

700MHz e NB-IoT. Além disto, atualizou sobre o Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura em rodovias e resort´s no período de 2021 a 2023, apresentando a evolução e o previsto para 2022. Outrossim, falou sobre a evolução dos Projetos Especiais em Hospitais, Shoppings, Resort´s, Empresas do Agronegócio, Hotéis e Prédios Comerciais. Outrossim, falou sobre a solução Street Level Solutions (SLS), implementada em alguns pontos de grande densidade de pessoas, destacando os dos Municípios de São Paulo, Guarulhos, Campos do Jordão, São Vicente e Guarujá, visando melhorar a capacidade e cobertura nessas regiões.

Ainda sobre o tema, o representante de Rede, apresentou a evolução do tráfego de voz e dados desde 2015, além dos indicadores de qualidade da Anatel SMP nas tecnologias 2G, 3G e 4G e por UF da região Sudeste. Outrossim, apresentou a evolução do tráfego de dados do 4G (offload) no período de mai/2021 à abr/2022.

Em seguida, o Claudio Holanda, da área de Rede, apresentou o tema 'Implementação do 5G - Atualização', destacando o rollout das capitais da região Sudeste previsto para o ano de 2022, que depende da liberação de espectro pela Anatel.

O Conselheiro Marcelo Farias, falou sobre notícia que saiu na imprensa quanto a prorrogação do prazo para implementação do 5G, tendo questionado à representante da Anatel, sobre quem fez a solicitação de prorrogação de prazo, e quem é responsável pela limpeza das faixas, e se existe alguma multa pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos no edital, tendo a representante da Agência Reguladora informado que internalizará para posterior devolutiva.

A Conselheira Mariana Rinaldi, questionou se a empresa teve alguma dificuldade na aquisição de equipamentos para implementação do 5G, tendo o representante de rede informado que a princípio nada que impactasse a meta inicial de implementação, que a postergação do prazo está relacionada a limpeza de faixa.

O Presidente do Conselho, agradeceu aos representantes da Diretoria de Desenvolvimento de Rede pelas apresentações, atualizações e boas notícias.

Classificado como Uso Interno

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 Marcelo Farias, questionou se terá a necessidade de troca de Chip, tendo a Cristiane Silva, informado que não.

A Conselheira Mariana Rinaldi, questionou se com o incremento de novos de clientes com a aquisição de parte da OI Móvel, foi necessário a ampliação da estrutura de atendimento, tendo a Cristiane Silva, informado que foi feito estudo de capacidade para adequação da estrutura de atendimento.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder agradeceu a representante da Diretoria de Ouvidoria pela apresentação.

O Secretário do Conselho, registrou a aprovação da Ata da 1ª Reunião Ordinária de 2022 por maioria absoluta, e conforme acordado com o Presidente do Conselho e demais membros 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 21/06/2022 (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 haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

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 05/07/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 3ª Reunião Ordinária de 2022, programada para ser realizada no dia 19/08/2022 (sexta-feira) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

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 09/12/2022 será antecipada para **dia 25/11/2022** (sexta-feira) das 09:00h às 12:00h.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, ressaltou o quanto a reunião foi enriquecedora, tendo agradecido a presença de todos.

O Conselheiro Marcelo Farias, destacou que percebe que a TIM trata o Conselho de Usuários de forma relevante e com interesse genuíno.

A Alda Rodrigues, representante da Anatel, destacou o engajamento dos membros deste Conselho e os debates de alto nível, tendo elogiado a atuação de todos os envolvidos.

O Conselheiro Felipe Pansano, agradeceu a todos pela ótima reunião.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, agradeceu novamente a todos, encerrando a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste de 2022.

## 6. Análises e Providências

| SUDESTE | | |
|---|---|---|
| DATA | ANÁLISES | PROVIDÊNCIAS |
| 18 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 Sudeste - atualização | Apresentação da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata. |
| | Implementação do 5G - Atualização | Apresentação da área de Desenvolvimento 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 que a TIM avalie apresentar a representatividade dos entrantes nos canais do 1º nível de atendimento, como por exemplo, Call Center e Chat. | Devolutiva da área de Ouvidoria, sobre a sugestão, conforme registrada pelo Secretário do Conselho nesta ata. |
| | Questionamento sobre qual o tempo de autonomia das baterias das antenas que são carregadas por energia solar | Devolutiva da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, informado pelo Secretário do Conselho, de que o tempo médio é de aproximadamente 10 horas. |
| | Sugestão que a TIM verifique a cobertura e qualidade do sinal na AST RJ e no seu entorno, localizado em Bonsucesso no Rio de Janeiro | Devolutiva da área de Desenvolvimento de Rede, conforme registrado pelo Secretário do Conselho nesta ata. |
| | Sugestão de que a TIM verifique a cobertura e qualidade do sinal no Caxias Park, no Município de Duque de Caxias, pois os usuários indoor conseguem utilizar apenas o sinal 3G | Devolutiva da área de Desenvolvimento de Rede, conforme registrado pelo Secretário do Conselho nesta ata. |

## 7. Pauta para próximo encontro

- Processo de troca de Chip e medidas de segurança adotadas pela empresa;
- Perfil dos Consumidores que reclamam no PROCON (Conselheira Andrea Munnhós Representante do PROCON Estadual do Espírito Santo);
- Qualidade do Atendimento dos Atendentes do Call Center em Home Office (Foco na qualidade e segurança da informação, e proteção de dados).

## 8. Assinaturas

**Alessandra Celita Couto Fogaça**_____;

**Felipe Leite Pansano**_____;

**Marcelo Henrique Barbosa Farias**_____;

**AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ** Representada por Adolfo Breder _____;

**PROCON ESPÍRITO SANTO** Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso_____;

**PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ** Representada por Mariana Costa Rinaldi_____.