TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
2ª Reunião Ordinária – Região Sul	**Local: Sede TIM Barra da Tijuca – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **24 de junho de 2022**

1. **Participantes - Usuários**

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli (**Presencial**);
- Alexandre Pereira Caminha (**Presencial**);
- Fernando Luiz Vanin (**Remoto**);
- Gilberto de Camargo (**Presencial**);
- Itamar Dall'agnol (**Presencial**).

1.1 Ausência justificada:

- Karoline Luiz Calegari Naspolini.

2. **Participantes - Entidades**

- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá (**Remota**);
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos (**Remoto**);
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira (**Presencial**).

2.1 Ausência justificada:

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;

- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto.

2.2 Ausência não justificada:

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representada por Maciel Giovanella.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Benthiem – Engenharia de Rede;
- Valéria Câmara – Ouvidoria.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Naiche Amantino Barcelos.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022 pelo Claudio Ferreira, 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, agradecendo a participação de todos.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, salientando a presença dos demais membros do Conselho e dos representantes da Diretoria de Ouvidoria, além do representante da Anatel. Além disto, aproveitou para ressaltar quanto ao acordado na 4ª Reunião

Classificado como Uso Interno

Ordinária de 2021 com todos os membros deste Conselho, que foi ratificado pelo Presidente do Conselho e Conselheiros optantes pela participação presencial, antes da 1ª Reunião Ordinária de 2022, realizada no último dia 01/04, que em razão ainda do estado de pandemia, face aos protocolos de saúde e segurança adotados pela empresa, teríamos apenas presencialmente os membros do Conselho e o Secretário. Outrossim, que em função da atual fase de flexibilização de medidas e protocolos de saúde, já passamos a contar nesta reunião com a participação presencial de outros representantes da Diretoria de Ouvidoria, incluindo a gestora da área responsável na empresa pelo Conselho de Usuários, Liliam Lopes.

Em seguida, a palavra foi passada para o Conselheiro Alexandre Caminha, que informou ter sido realizada uma Reunião Extraordinária, somente entre Presidente do Conselho e Conselheiros(as), sem a participação do Secretário do Conselho, representante da Empresa e representante da Anatel, na qual deliberaram alguns assuntos, que constam no ofício CTIM-RSUL n.01/2022, outrossim, que tentaram obter o contato da Diretoria da empresa para envio do referido documento, e pelo insucesso, o mesmo foi entregue ao Secretário do Conselho, que internalizará o referido ofício para posterior devolutiva da empresa, que por sua vez ressaltou não ter sido acionado ou informado pelo Presidente do Conselho, quanto a convocação de reunião extraordinária, as deliberações constantes no ofício mencionado, além da tentativa de se obter o contato da Diretoria da Empresa. O Secretário do Conselho, ponderou aos membros do Conselho, que o canal oficial de comunicação entre os membros do Conselho de Usuários e a empresa, que já é normalmente utilizado, pode receber todas as demandas dos mesmos.

O Conselheiro Alexandre Caminha, fez a leitura do ofício CTIM-RSUL n.01/2022, que ao término passou o mesmo ao Secretário do Conselho, que protocolou o recebimento para internalização e devolutiva da empresa. Além disto, ressaltou que o objetivo não é criar qualquer tipo de desavença com a empresa, Secretariado do Conselho e seus demais representantes, mas é de que possam ter suas demandas específicas tratadas e atendidas, outrossim, entregou ofício da Câmara Municipal de Blumenau, para que a empresa avalie a possibilidade de melhoria na cobertura dos bairros Fidélis, Itoupava Central e Fortaleza Alta, que foi protocolado pelo Secretário do Conselho para internalização e posterior devolutiva da empresa.

Classificado como Uso Interno

Na sequência, o Presidente do Conselho, questionou aos membros deste Conselho de Usuários presentes na reunião, se concordam com as deliberações constantes no ofício CTIM-RSUL n.01/2022, tendo a concordância dos mesmos.

O Presidente do Conselho, Claudio Pires, ainda ressaltou que o objetivo é de buscar soluções e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços disponibilizados pela empresa aos usuários, e que acompanha as decisões da maioria do colegiado.

O Conselheiro Gilberto de Camargo, pontuou que não concorda com a política de reembolso de despesas de viagem da empresa, que a mesma poderia ser mais flexível. Outrossim, ponderou quanto uma demanda que foi enviada por whatsapp para o Secretário do Conselho relacionada ao PROCON Municipal de sua localidade, que ainda não teve a devolutiva, tendo o Secretário do Conselho se desculpado pela demora no retorno, também pontuado que verificará o que ocorreu, além de ter ressaltado que a demanda será priorizada quanto ao tratamento e devolutiva da empresa.

Na sequência, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, responsável pela gerência que faz a gestão interna do Conselho de Usuários, ressaltando que na 1ª reunião híbrida, realizada em abril/2022, participou de forma remota, por conta de definição da Companhia em restringir a quantidade de pessoas dentro das salas de reuniões, face às medidas e protocolos de saúde decorrentes da legislação vigente na época, como por exemplo, distanciamento social, medição de temperatura e uso de máscara, que hoje está mais flexível, sendo esse o único motivo, de não estar presencialmente para recebe-los. Outrossim, ressaltou que participou de todas as reuniões anteriores deste Conselho, que a empresa tem todo o cuidado e interesse em fazer com que as reuniões do Conselho sejam produtivas e efetivas, que as sugestões e demandas são internalizadas, tratadas e as devolutivas realizadas com presteza, além disto, que os temas discutidos, geram insumos que são utilizados para a melhoria dos serviços e qualidade do atendimento, detalhando como esse processo se dá.

A Liliam Lopes, ainda pontuou quanto a inviabilidade momentânea de realização da reunião na sede regional, localizada no bairro São Cristovão, em função do mesmo

Classificado como Uso Interno

estar em reforma. Outrossim, reiterou que os ofícios recebidos serão internalizados e as devolutivas feitas ao Conselho. Por fim, agradeceu pelas oportunidades sinalizadas, que fortalecerá ainda mais o trabalho feito com muito afinco junto ao Conselho.

O Conselheiro Itamar, sinalizou que as melhorias de rede realizadas no Município de Marechal Cândido Rondon (PR), ainda não foram percebidas pelos usuários, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará para nova verificação e devolutiva ao Conselho.

Em seguida, a palavra foi passada ao Secretário do Conselho, que apresentou a agenda do dia.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcelo Benthiem, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização', ressaltando a presença da TIM em abr/2022 na região Sul por UF e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, destacando a presença da Prestadora com o 4G em 100% dos Municípios dos Estados do Paraná e Santa Catarina, além do crescimento de presença em mais 59 municípios do Rio Grande do Sul. Outrossim, falou sobre a evolução do tráfego e offload de voz e dados por tecnologia nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul no período de jan/2021 à mar/2022, além de ter apresentado o resultado dos indicadores Anatel de qualidade de rede por UF e tecnologia dos últimos 6 meses, e os investimentos em rede na região Sul por estado. Por fim, falou sobre o rollout de cobertura da BR-101, entre Curitiba (PR) e Porto Alegre (RS), além doa evolução do projeto Sky Coverage nos Municípios de Blumenau, Cornélio Procópio e Santa Maria do Herval.

O Conselheiro Alencar Bortoli, questionou se tem previsão para redução de cobertura com a rede 2G, face ao uso pelas máquinas de cartões (POS), tendo o Engenheiro de Rede, informado que não.

O Conselheiro Alexandre Caminha, parabenizou a TIM pelas melhorias implementadas na região de Nova Rússia em Blumenau.

Classificado como Uso Interno

Em seguida, o representante da área de Engenharia de Rede, Marcelo Benthiem, iniciou a apresentação do tema 'Implementação do 5G - atualização', detalhando o rollout previsto para as capitais da região Sul em 2022, além da previsão de liberação de espectro pela Anatel.

O Conselheiro Alexandre Caminha, sinalizou que existem bairros em Blumenau que necessitam de melhoria na qualidade do sinal, tendo o Marcelo Benthiem solicitado que o mesmo encaminhe a relação para o Secretário do Conselho, que será internalizado para verificação e devolutiva até a próxima reunião do Conselho.

O Conselheiro Alencar Bortoli, sugeriu que seja verificado quanto a cobertura na região do Centro de Curitiba (PR), principalmente em relação a rede 2G, tendo o Marcelo Benthiem, da área de Engenharia de Rede, informado que internalizará para devolutiva até a próxima reunião do Conselho.

Na sequência, a palavra foi passada para a Valéria Câmara, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou, e iniciou sua explanação sobre os 'Indicadores do SINDEC', destacando que o Grupo TIM em 2022, na visão Brasil, 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 o maior percentual de redução no volume médio mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com - 29% na visão Brasil e - 26% na Região Sul, além de ter liderado, no período de dez/2021 à abr/2022 na visão Brasil, e no período de jul/2021 à abr/2022 na visão região Sul, o ranking de resolubilidade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares), e apresenta em 2022 ótima posição no ranking de resolutividade de RFs (Reclamações Fundamentadas) nas visões Brasil e região Sul, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações e ações implementadas de melhoria contínua.

Na sequência, a representante da Diretoria de Ouvidoria, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma www.consumidor.gov.br , além de visão evolutiva e competitiva de mai/2021 à mai/2022, além do detalhamento

de cada indicador, com destaque para os indicadores de ‘Satisfação com o Atendimento’ e ‘Índice de Solução’, que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, que apresentam ótima nota de satisfação e índice de resolubilidade, no período avaliado, entre os 4 grandes Grupos de Telecomunicações. Além disto, apresentou os principais motivos de reclamações e ações implementadas de melhoria contínua.

O Conselheiro Gilberto de Camargo, questionou se as reclamações de rede figuram entre os principais motivos ofensores, tenda a Valéria Câmara informado que não. Outrossim, o Conselheiro ficou de passar para o Secretário os bairros em seu Município que necessitam de melhoria na qualidade do sinal para verificação pela área de rede.

O Secretário Fidel Menezes, ressaltou que enviou para o e-mail dos membros do Conselho, o link https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/antenas-nos-municipios/documentos disponibilizado pelo representante da Anatel na última reunião, que contém entre outros documentos, um modelo de Projeto de Lei para simplificar e adequar a legislação Municipal ao Arcabouço Federal, que pode ser utilizado como ponto de partida pelos municípios para atualizarem sua legislação.

O Conselheiro Alencar Bortoli, ressaltou que está extremamente satisfeito com os resultados atingidos pela TIM no Consumidor.gov.br, reflexo da avaliação registrada pelos Consumidores nessa plataforma.

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.

Em seguida, 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

Classificado como Uso Interno

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 Alencar Bortoli, questionou se na jornada de migração será necessário a troca Chip pelo cliente que migrará de forma massiva para a TIM, tendo a Cristiane Silva informado que não.

O Presidente do Conselho, destacou que em relação a aquisição no Rio Grande do Sul, deve qualificar ainda mais a prestação do serviço na região, além disso ressaltou que uma das preocupações do Conselho era a prestação da informação adequada e clara, como prever o CDC, que mediante a apresentação feita pela representante da TIM, o Consumidor está sendo adequadamente informado pela empresa. Por fim, questionou que, se o Consumidor ainda tiver alguma dúvida persistente, o mesmo pode esclarecer através do Call Center da TIM, tendo a Cristine Silva informado que sim, além dos demais canais de atendimento disponíveis.

O Secretário do Conselho, agradeceu ao Presidente do Conselho, por ter aceito essa sugestão de tema de pauta feita pela empresa, pois até o prazo acordado não tinha recebido as sugestões de tema de pauta dos membros do Conselho. Outrossim, ponderou quanto a importância dos membros do Conselho realizarem as sugestões de temas de pauta, que é oportunizado tanto durante a reunião ordinária quanto no prazo acordado junto aos mesmos de praticamente 1 mês para envio ao Presidente, que consolida e envia os temas para o Secretário, o que não tem ocorrido, fazendo com que a Prestadora, por força da regulamentação, faça as sugestões de temas de pauta, que sempre são chanceladas pelo Presidente do Conselho.

O Presidente do Conselho, destacou que vem estimulando os membros do Conselho a proporem temas de pauta, que reiterou aos mesmos que caso não indiquem os temas, essa obrigação passa a ser da Prestadora, como determina o regramento.

Classificado como Uso Interno

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário do Conselho, que registrou o Análises e Providências, ou seja, todas as solicitações feitas na última reunião, que foram entregues até esta reunião.

O Secretário do Conselho, disponibilizou a ata da Ata da 1ª Reunião Ordinária de 2022, que foi aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho, e conforme acordado com o Presidente 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 08/07/2022 (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 hajam considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

O Conselheiro Itamar, questionou qual o canal por meio do qual podem ser enviadas demandas para a Prestadora, tendo a Liliam Lopes, gestora da área responsável pela coordenação interna do Conselho, informado que é o canal oficial do Conselho, ou seja, conselhodeusuarios@timbrasil.com.br.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes, 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 26/07/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 3ª Reunião Ordinária de 2022 para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br.

O Secretário do Conselho, ponderou quanto as entregas que vem sendo feitas por este Conselho e a Prestadora, devidamente registradas nas atas de Reuniões e no relatório de Análises e Providências, tendo o Presidente do Conselho, ressaltado que desta reunião foram tirados alguns aprendizados e entendimentos, que o fez perceber que pode ter ocorrido um ruído de comunicação, que os Conselheiros sempre reconheceram o trabalho realizado pela empresa junto ao Conselho.

O Secretário do Conselho e os membros do Conselho acordaram o dia 02/09/2022 como nova data para a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sul, mantendo o horário das 09:00h às 12:00h, de forma híbrida, onde a parte presencial, será avaliada mais próximo da reunião, quanto a realizá-la na sede TIM em Porto Alegre, Curitiba ou Rio de Janeiro, conforme disponibilidade de infraestrutura.

O Secretário do Conselho, também acordou com os membros deste Conselho que a data da 4ª Reunião Ordinária, será realizada no dia 09/12/2022 (sexta-feira), mantendo o horário das 09:00h às 12:00h, de forma híbrida, onde a parte presencial, será avaliada mais próximo da reunião, quanto a realizá-la na sede TIM em Porto Alegre, Curitiba ou Rio de Janeiro, conforme disponibilidade de infraestrutura.

O Secretário também informou que as sugestões de temas enviados pelos membros do Conselho para serem debatidos no VIII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, foram encaminhadas na íntegra para Anatel.

O Conselheiro Fernando Vanin, agradeceu a todos pela participação, destacando que a reunião foi bastante produtiva. Além disto, ressaltou sua insatisfação quanto a mudança feita pela Anatel no modelo do Conselho a partir do próximo triênio, que no seu ponto de vista restringirá bastante a atuação dos Conselhos.

O Conselheiro Lucas Dornellos, ponderou que a próxima reunião seja realizada em Curitiba, dessa forma conseguirá participar de forma presencial.

O Secretário do Conselho, divulgou novamente o processo eleitoral do Conselho de Usuários de 2022 para o triênio 2023-2025, detalhando a atual e próximas etapas, ressaltando o inicio no próximo dia 04/07/2022 do ‘Prazo Inicial para Registro de Candidaturas’.

A Liliam Lopes, agradeceu a todos pela participação, ressaltando quanto a importância dos esclarecimentos dos fatos, e de se fazer ponderações, que sem dúvida agrega a todos, desejando que a próxima reunião seja ainda mais frutífera com bastante temas e assim se possa agregar ainda mais para os Consumidores.

Classificado como Uso Interno

O Secretário do Conselho, agradeceu a oportunidade de poder alinhar as questões relacionadas à comunicação junto aos membros do Conselho, ressaltando que permanece à disposição .

O Presidente do Conselho, agradeceu novamente a todos os Conselheiros, ao Secretário do Conselho Fidel Menezes e aos representantes da TIM pelo apoio, ressaltando novamente que a manifestação feita no ofício foi no sentido de contribuir, não sendo nada contra a alguém e muito menos à operadora, que se não acreditassem na Operadora não participariam do Conselho, outrossim, que o foco é na defesa do Consumidor perante a operadora, no sentido de otimizar esse relacionamento, e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022.

6. Análises e Providências

SUL		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
01 de abril 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 Sul - 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 que a empresa avalie a apresentação do percentual de reclamações e de resolutividade do 1º nível de atendimento	Devolutiva da área de Ouvidoria, de que a sugestão está em análise, e tão logo tenhamos o posicionamento da empresa, será feita a devolutiva para o Conselho
	Sugestão de que o Secretário do Conselho, envie para os membros do Conselho por e-mail, o link disponibilizado pela Anatel que contém, entre outros documentos, um modelo de Projeto de Lei para simplificar e adequar a legislação Municipal ao Arcabouço Federal, que pode ser utilizado como ponto de partida pelos municípios para atualizarem sua legislação	Devolutiva da área de Ouvidoria, conforme registrado nesta ata.

7. Pauta para próximo encontro

- Incorporação de Parte da OI Móvel - atualizações.

8. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Alexandre Pereira Caminha_____;

Fernando Luiz Vanin_____;

Gilberto de Camargo_____;

Itamar Dall'agnol _____;

COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá_____;

FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos_____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira _____.