TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
2ª Reunião Ordinária – Região Norte	**Local: Sede TIM Barra da Tijuca – Rio Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **19 de maio de 2022**

1. **Participantes - Usuários**

- Cristian Mendes da Silva (**Presencial**);
- Edilene Nascimento da Costa (**Remota**);
- Marco Antonio Nobre Salum (**Presencial**);
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira (**Remota**);
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea (**Presencial**).

1.1 Ausência não justificada:

- Antonio dos Santos Gama Junior.

2. **Participantes - Entidades**

- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto (**Presencial**);
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot (**Remota**).

2.1 Ausência justificada:

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Debora de Castro Gomes;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa.

2.2 Ausência não justificada:

- 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

- Aline Morais – Regulatório;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcio Pinheiro – Engenharia de Rede;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Victor Oliveira – Regulatório.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Marcio W. Duarte Rolim.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Norte pelo Presidente do Conselho, Cristian Mendes, com a mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, salientando a importância de realização desta reunião no formato híbrido.

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 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, no âmbito nacional e da região norte, 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 ótimo percentual de redução no volume médio mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com - 29% na visão Brasil e - 50% na Região Norte, outrossim, liderou em mar/2022, o ranking de resolubilidade de CIPs Cartas de Informações Preliminares) com 88% na visão Brasil e 92% na Região Norte, além do ranking de RFs (Reclamações Fundamentadas), 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 evolutiva dos últimos 13 meses, ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação. Além disto, apresentou os principais motivos de reclamações.

A Conselheira Sabrina Tricot, representante do PROCON Boa Vista (RR), ressaltou que o Órgão participa do piloto de implementação da plataforma PROConsumidor, sistema que substituirá gradativamente o SINDEC, que apesar dele ainda não permitir a emissão de relatórios, através dos controles internos, informou que a TIM é a Operadora menos reclamada e que todas as demandas tem sido resolvidas pela empresa através dos canais de conciliação preventiva (Atendimento Preliminar e CIP), tendo agradecido pela apresentação.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, informou que o sistema PROConsumidor também ainda não permite o acesso das empresas à relatórios, e tão logo sejam

Classificado como Uso Interno

disponibilizados, os dados também serão considerados nas apresentações dos indicadores públicos.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcio Pinheiro, 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 na região por tecnologia e UF desde 2020 até mar/2022, além da previsão de cobertura em 2022. Em seguida, atualizou quanto ao 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 os Municípios atendidos na região. Além disto, atualizou sobre as ampliações de rede realizadas nas capitais dos estados da região Norte.

Ainda sobre o tema, apresentou uma visão evolutiva dos indicadores de qualidade da Anatel nos últimos 12 meses, além do tráfego de voz e dados (Offload) nos últimos 5 anos nas tecnologias 2G, 3G e 4G e por UF na região Norte.

Em seguida, o representante da área de Engenharia de Rede, apresentou o tema ‘Implementação do 5G - atualização’, falando sobre a previsão de implementação desta revolucionária tecnologia nas capitais dos estados da região Norte até julho/2022.

Na sequência, ainda sobre o tema ‘Implementação do 5G - atualização’, a Bianca Franco, Relações Institucionais TIM da Região Norte, fez uma explanação sobre o atual cenário de atualização das legislações Municipais, principalmente nas capitais, necessária para o avanço desta implementação nos prazos estabelecidos pela Anatel. Além disto, falou sobre o aumento no furto e roubo de equipamentos na região e como a empresa e a Conexis vem atuando junto às Secretarias de Segurança Pública visando apoio em ações que coíbam estes atos prejudiciais aos usuários e empresas.

O Presidente do Conselho, questionou se a legislação recém aprovada em Manaus (AM) também facilita a implementação do 5G, tendo a representante da área de

Classificado como Uso Interno

Relações Institucionais, informado que sim, e ressaltado que essa Lei foi aprovada na Câmara Municipal, está em vias de ser sancionada pelo Prefeito.

O Vice-Presidente do Conselho, Adriano Pinto, questionou se a legislação das capitais será a mesma que contemplará os demais Municípios dos respectivos estados, tendo a Bianca Franco informado que não, sendo necessário que cada Município avalie sua legislação para o licenciamento das antenas, e se necessário, atualize-a para implementação do 5G.

O Adriano Pinto, também questionou se os Municípios que não são capitais, já podem se antecipar, se necessário, quanto a atualização de sua legislação para implementação do 5G, tendo a representante da área de Relações Institucionais informado que sim.

O Conselheiro Thiago Dorea, solicitou os dados de presença da TIM no Tocantins, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará esta demanda para devolutiva até a próxima reunião ordinária.

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 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 Secretário do Conselho, acordou com os membros do Conselho, que novas sugestões de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o

prazo até o dia 20/06/2022 para consolidar e lhe encaminhar os temas de pauta para a 3ª Reunião Ordinária de 2022, confirmada para dia 04/08/2022 (quinta-feira), das 09:00h às 12:00h, através do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Conselheiro Marco Salum, sugeriu que a empresa avalie um reforço na cobertura em Parintins (AM), durante o festival que ocorre nos últimos 5 dias do mês de junho/2022, tendo o Secretário informado que intlizará para posterior devolutiva.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 1ª Reunião Ordinária de 2022, 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 Secretário do Conselho, Fidel Menezes, atualizou os presentes sobre o processo eleitoral do Conselho de Usuários para o triênio 2023-2025, tendo destacado que todas as informações sobre esta eleição que ocorre agora em 2022 estão publicadas na página do Conselho de Usuários no site TIM no link https://www.tim.com.br/sobre-a-tim/regulatorio/conselho-de-usuarios .

O Presidente do Conselho, agradeceu à todos dos presentes, parabenizou pelas apresentações realizadas nesta reunião.

O Conselheiro Marco Salum, parabenizou o Secretário do Conselho, demais representantes da TIM e aos membros do Conselho pela reunião.

O Presidente do Conselho, Cristian Mendes, agradeceu novamente ao Secretário e à todos os membros do Conselho e demais presentes, e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte de 2022.

6. Análises e Providências

NORTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
03 de fevereiro 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 Norte – 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.

7. Pauta para próximo encontro

- Cobertura e Qualidade de Rede na Região Norte – atualização (zoom em Salinópolis, Praia de Salinas e região do novo aeroporto local);
- Implementação do 5G – atualização;
- Plano de Comunicação da Incorporação de Parte da OI Móvel – atualização.

8. Assinaturas

Edilene Nascimento da Costa_____;

Cristian Mendes da Silva_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Remesson Aquino Henrique de Oliveira_____;

Thiago Rodrigo Fernandes Dorea_____;

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

SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot_____.