| | |
|---|---|
| TIM | **Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM** |
| **4ª Reunião Ordinária – Região Norte** | **Local: Sede TIM CEO – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.** |
| **Secretário do Conselho:**<br>**Amarilio Fidel Menezes** | **Data:**<br>**10 de novembro de 2022** |

## 1. Participantes - Usuários

- Cristian Mendes da Silva (**Remota**);
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira (**Remota**);
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea (**Presencial**).

### 1.1 Ausências justificadas:

- Edilene Nascimento da Costa;
- Marco Antonio Nobre Salum.

### 1.2 Ausência não justificada:

- Antonio dos Santos Gama Junior.

## 2. Participantes - Entidades

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Neuda Maria de Lima (**Remota**);
- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto (**Presencial**);
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa (**Presencial**);
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot (**Remota**).

### 2.1 Ausências não justificadas:

- 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

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bruno Mello – Desenvolvimento de Rede;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Isabella Britto – Regulatório;
- Leonardo Magalhães – Regulatório;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Sérgio Gluck Paul – Desenvolvimento de Rede;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Victor Oliveira – Regulatório.

## 4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Luiz Roberto Carmona Pereira.

## 5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª 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.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que deu boas-vindas à todos(as) e apresentou a agenda do dia. Outrossim, reiterou o convite feito aos membros deste Conselho de Usuários para uma visita guiada à loja conceito da Prestadora, localizada próxima ao local de reunião, na qual poderão conhecer presencialmente, por exemplo, os recursos de acessibilidade e logística reversa, cuja a implementação foi apoiada pelos Conselhos Regionais.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 3ª 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.

O Secretário 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 o Sérgio Gluck Paul, da área de Desenvolvimento de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede Região Norte – Atualização (com zoom no Município de Novo Airão – AM)', apresentando uma visão evolutiva da presença da TIM na região Norte por UF, inclusive com a presença em LTE, no período de 2021 até setembro/2022, além da previsão de cobertura até o final do ano corrente. Outrossim, destacou que a TIM permanece na liderança em cobertura 4G no Brasil, e que no estado do Pará a empresa chegou em 100% dos Municípios com 4G.

Em seguida, o Engenheiro de Rede, 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 novos Municípios atendidos na região. Outrossim, falou sobre dos indicadores de qualidade da Anatel nos últimos 11 meses, por Estado e tecnologia, dentro da meta estipulada pela Agência Reguladora.

O Sérgio Paul, apresentou a evolução do tráfego de voz e dados (Offload) nos últimos 7 anos, nas tecnologias 2G, 3G e 4G, destacando e detalhando mais sobre os Municípios com maior tráfego VoLTE, volume e offload na região Norte.

Na sequência, o representante de Rede, apresentou o tema 'Implementação do 5G – atualização', fazendo uma explanação sobre a evolução desta implementação, detalhando a quantidade de sites ativos, percentual da população e quantidade de bairros cobertos em cada capital da Região Norte. Outrossim, apresentou o resultado

da performance do 5G durante o Círio de Nazaré (PA), destacando a velocidade atingida e offload de dados no período.

Em seguida, Sérgio Paul, falou sobre a qualidade do sinal no Município de Novo Airão (AM), informando que foi identificado em um período de out/2022 um congestionamento da rede de satélite que atende a cidade, tendo sido realizado uma ampliação emergencial, que mediante o indicador de qualidade aferido em seguida, o mesmo voltou à meta da Anatel.

O Presidente do Conselho, Cristian Mendes, sinalizou que esteve no Município de Novo Airão, no início desta semana, e não conseguiu utilizar o serviço da Prestadora, tendo o representante informado que será novamente verificado para devolutiva o mais breve possível.

A Conselheira Sabrina Tricot, Superintendente do PROCON Boa Vista (RR), agradeceu ao Sérgio Paul pela ótima apresentação. Outrossim, questionou quais são os 5 Municípios do estado de Roraima, que estão previstos para a implementação do 4G até o final deste ano, tendo o representante de Rede lhe passado a relação através do Secretário do Conselho.

O Conselheiro Adriano Pinto, sugeriu que a empresa avalie, se lhe competir, a possibilidade de redução do valor dos aparelhos 5G, visando a democratização do acesso aos serviços desta nova tecnologia. O representante de Rede fez uma explanação sobre o custo de fabricação dos aparelhos 5G em face dos seus componentes eletrônicos, mão de obra e impostos. Outrossim, ressaltou os benefícios para as pessoas, mesmo as que ainda não possuem um aparelho 5G, com a implementação desta revolucionária tecnologia, como por exemplo em aplicações que podem ser utilizadas por órgãos públicos que atuem em prol da saúde, mobilidade urbana e segurança da população.

Na sequência, a palavra foi passada para a Isabella Britto, representante da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema ‘Medida cautelar da Anatel sobre robocalls – Empresas parceiras TIM eventualmente bloqueadas’, apresentando os marcos temporais, desde a publicação do despacho nº

Classificado como Uso Interno

160/2022/COGE/SCO no Diário Oficial da União em 06/06/2022 até o prazo de envio do Relatório de “Acompanhamento semanal” para Anatel nos moldes estabelecidos no Oficio nº 550/2022, em 09/07/2022, além do despacho decisório nº 250/2022/COGE/SCO, desde a sua publicação em 19/10/2022 até o início dos bloqueios e envio dos relatórios no próximo dia 25/11. Outrossim, apresentou gráfico onde observa-se que em seu melhor momento, a primeira medida adotada chegou a produzir uma redução de 36% das chamadas de curta duração e de 43% das chamadas totais na rede.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que iniciou a apresentação sobre o tema ‘Resultados Gestão Conselho de Usuários TIM 2020-2022 Região Norte’, destacando a importância do Conselho de Usuários para a TIM, que vai além de uma iniciativa da Anatel de aproximar operadoras, usuários de telecomunicações e membros das entidades de defesa do consumidor, em favor de maior participação social na condução da prestação dos serviços pelas Empresas. Outrossim, destacou os desafios enfrentados em 2020 e 2021 em face da pandemia do covid-19, e com o retorno gradual e implementação das reuniões ordinárias no formato híbrido em 2022. Outrossim, apresentou os números do triênio, como por exemplo a quantidade de reuniões realizadas, temas discutidos e demandas tratadas. Além disto, detalhou os principais temas tratados no período: Cobertura e Qualidade de Rede - Investimentos, Projetos Especiais, ConectarAgro e implementação 5G; Planos e ofertas; Qualidade do Atendimento; Ouvidoria; Não Me Perturbe; LGPD; Acessibilidade; Programa de Diversidade e Inclusão TIM; Incorporação de parte da OI Móvel; Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel.

Ainda sobre os resultados desta gestão, falou sobre a participação dos membros deste Conselho em eventos conjuntos com o SNDC, como por exemplo: Telecomunicações e os 30 anos do CDC: Avanços e Desafios; Workshop Relações de Consumo no Mundo Digital; Workshop virtual Combate ao Telemarketing Abusivo; Evento sobre revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor; Seminário e lançamento do estudo ANATEL e IBICT. Por fim, falou sobre o Prêmio Anatel de Acessibilidade, recebido pela TIM em 2021, tema bastante discutido pelo Conselho, que sugeriu e apoiou ações de acessibilidade implementadas pela empresa em prol dos usuários.

Classificado como Uso Interno

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, e gestora da área responsável internamente pelos Conselhos Regionais, reiterou a importância do Conselho de Usuários para a empresa e o quanto este Conselho contribui para a melhoria da prestação dos serviços e qualidade do atendimento. Outrossim, agradeceu mais uma vez em nome da empresa aos membros do Conselho por toda dedicação, empenho e contribuições ao longo deste triênio, principalmente pelo fato de ser uma atividade voluntária.

O Secretário acordou o envio desta ata em até 05 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, falou sobre o envio do Certificado de Agradecimento para os membros deste Conselho em face de todo empenho e dedicação ao longo do triênio 2020-2022.

O Vice-Presidente do Conselho, Adriano Pinto, ressaltou os desafios vencidos pelo Conselho em face da pandemia, destacou a importância das reuniões presenciais, principalmente por favorecerem no seu entendimento as interações. Outrossim, agradeceu à todos pelo apoio. Por fim, destacou que na sua opinião o Conselho de Usuários TIM é um dos melhores entre os que já participou, principalmente pelo respeito nas interações.

A Conselheira Maria do Perpetuo Socorro, representante do PROCON Amazonas, agradeceu a todos. Outrossim, destacou o enfrentamento à pandemia durante este triênio, e ressaltou que o Conselho TIM é sério e efetivo, onde todas as demandas são devidamente tratadas.

O Conselheiro Thiago Dorea, destacou que ao chegar neste Conselho, percebeu que as demandas são tratadas de forma tempestiva e efetiva. Outrossim, que pode perceber no período que atua no Conselho, o avanço da cobertura da TIM nos

Municipios do seu estado Tocantins, que até o final de 2022 tem previsão para a TIM estar presente em todos, o que lhe deixa bastante satisfeito.

A Conselheira Sabrina Tricot, agradeceu à todos que fizeram parte deste Conselho, ressaltou da sua satisfação de ter integrado esta gestão. Outrossim, desejou sucesso aos novos Conselheiros do próximo triênio. Agradeceu ao Secretário do Conselho, Fidel Menezes, por sempre ter sido sempre solícito e eficaz em todas as demandas trazidas pelo Conselho. A representante do PROCON Boa Vista, ressaltou que na sua opinião o Conselho TIM é o melhor atualmente das Operadoras de Telefonia, pois respeita os Conselheiros e apresenta as informações solicitadas. Além disto, desejou que no novo formato a TIM continue fazendo um ótimo trabalho.

Por fim, a Conselheira Sabrina Tricot, sugeriu que seja visto pelo próximo Conselho (triênio 2023-2025) junto à TIM uma forma de minimizar o risco de eventuais fraudes e golpes realizados por meio de fraudadores que adquirem linhas com esta finalidade, no sentido reduzir a possibilidade de contato do fraudador com o Consumidor. Outrossim, que como membro do CDUST pretende também levar este tema na busca de uma agenda mais abrangente para esta discussão.

A Conselheira Neuda Lima, agradeceu a oportunidade de ter participado desta reunião. Outrossim, que a ADCEA participará do próximo mandato, e que seus representantes darão o melhor de si pelos usuários de telefonia em especial da região.

O representante da Anatel, Luiz Roberto Carmona, salientou da sua satisfação com a evolução e eficácia deste Conselho, especialmente no sentido de oferecer o melhor para a sociedade. Outrossim, ressaltou a importância dos Conselhos de Usuários. Além disto, fez uma breve explanação sobre o 5G e sua relevância para a melhoria da qualidade de vida da população. Por fim, agradeceu em nome da Agência Reguladora.

O Presidente do Conselho, Cristian Mendes, agradeceu ao Conselho de Usuários TIM e à todos os Conselheiros pela atuação ao longo deste mandato. Outrossim, agradeceu aos representantes da TIM, e em especial ao Secretário do Conselho, Fidel

Menezes, que sempre tratou os Conselheiros com muita atenção, educação, respeito e dedicação.

O Secretário do Conselho agradeceu à todos os membros deste Conselho, principalmente pelo respeito nas interações, apoio e disponibilidade. Outrossim, ressaltou o quão foi gratificante a realização deste trabalho conjunto e em prol da sociedade, tendo desejado um excelente final de ano à todos.

O Secretário agradeceu o apoio dos representantes das áreas internas que atuaram ao longo deste triênio, apresentando temas e trazendo as devolutivas, e em especial ao Victor Oliveira, representante da área Regulatória.

A Liliam Lopes, em nome da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu ao Secretário do Conselho, Fidel Menezes, pelo seu empenho e dedicação. Outrossim, falou da sua satisfação com os resultados deste triênio que foi tão desafiador, especialmente por conta da pandemia.

O Presidente do Conselho, Cristian Mendes, agradeceu à todos, e deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte de 2022.

## 6. Análises e Providências

| NORTE | | |
|---|---|---|
| **DATA** | **ANÁLISES** | **PROVIDÊNCIAS** |
| 04 de agosto de 2022 | Cobertura e Qualidade de Rede Região Norte – Atualização (com zoom no Município de Novo Airão – AM) | 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. |
| | Medida cautelar da Anatel sobre robocalls – Empresas parceiras TIM eventualmente bloqueadas | Apresentação da área Regulatória sobre o tema, conforme registrado nesta ata. |
| | Resultados Gestão Conselho de Usuários TIM 2020-2022 Região Norte | Apresentação do Secretário do Conselho sobre o tema, conforme registrado nesta ata. |

## 7. Assinaturas

**Cristian Mendes da Silva**_____;

**Remesson Aquino Henrique de Oliveira**_____;

**Thiago Rodrigo Fernandes Dorea**_____;

**ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS** Representada por Neuda Maria de Lima_____;

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

**PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS** Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa_____;

**SEDC - PROCON BOA VISTA** Representado por Sabrina Amaro Tricot_____.