TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
3ª Reunião Ordinária – Região Nordeste	**Local: Sede TIM Salvador – Salvador (BA) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **12 de agosto de 2022**

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

- José Cicero Vieira de Oliveira (**Presencial**);
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca (**Presencial**);
- Sérgio José Santos Falcão (**Presencial**);
- Sizino Francisco Alves (**Presencial**).

1.1 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 Emannuel Arantes Lima Silva (**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 (**Presencial**);
- 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;
- Felipe Rocha Leão – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Victor Moraes – Regulatório.

4. **Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Silvia da Costa S. Cheab.

5. **Anotações Gerais**

Iniciada a 3ª 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 do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião no formato híbrido, parte presencial e parte remoto.

Em seguida, a palavra foi passada para os membros do Conselho, que se apresentaram e fizeram uma breve saudação à todos os demais participantes. Outrossim, a Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria e gestora da área responsável na TIM pelo Conselho de Usuários, deu boas-vindas à todos os partícipes.

Na sequência o Presidente do Conselho, passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para a Fernanda Donni, representante da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema ‘Indicadores

SINDEC e Consumidor.gov.br', 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, no comparativo de junho/2022 com o mês anterior, a TIM apresentou redução no volume médio mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com - 15% na visão Brasil e - 40% na Região Nordeste, outrossim, em junho/2022, apresentou ótimo índice de resolubilidade nas CIPs (Cartas de Informações Preliminares) com 89% na visão Brasil e 85% na Região Nordeste. Em junho/2022, no ranking de RFs (Reclamações Fundamentadas), entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, apresenta na visão Brasil e Região Nordeste, o melhor resultado do ranking de resolutividade entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações na visão Brasil e Região Nordeste, além do percentual de representatividade dos mesmos, e principais ações 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 , 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 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.

O Conselheiro Emannuel Arantes, questionou se os dados apresentados já consideram os dados do ProConsumidor, tendo a Fernanda Donni, informado que ainda não, pois a nova plataforma ProConsumidor ainda não permite a extração de relatórios, e que a previsão do Órgão gestor para a disponibilização dos mesmos é setembro/2022. Outrossim, a Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, ressaltou que

Classificado como Uso Interno

tão logo sejam disponibilizados os relatórios oficiais, os respectivos dados serão considerados nos relatórios enviados aos membros do Conselho de Usuários.

O Conselheiro Juscelino Rocha, que também atua no PROCON Estadual de Pernambuco, destacou que os resultados dos indicadores do SINDEC apresentados pela Prestadora, tende a se manter, em função da redução no volume de reclamações, que tem percebido no acompanhamento que faz no Órgão.

O Conselheiro Sérgio Falcão, questionou se os resultados apresentados de redução de entrantes, ainda é reflexo da pandemia do Covid-19, especialmente quanto o acesso dos Consumidores aos PROCONs, ou é resultado do empenho da empresa na solução das demandas dos Consumidores, tendo a Liliam Lopes, informado que em 2022 não é mais reflexo da pandemia, em função da normalização do atendimento dos PROCONs nesse período, mas sim resultado das ações de melhoria contínua implementadas pela Companhia.

O Conselheiro Leandro Almeida, pontuou que o PROCON Maceió (AL), foi um dos pioneiros na implementação do ProConsumidor, que apesar do Órgão também ainda não ter acesso à extração dos relatórios, mas no acompanhamento dos dados internos, o índice de solução da TIM está próximo do apresentado nos indicadores SINDEC.

O Conselheiro Emannuel Arantes, ressaltou que verificou que o Órgão gestor do ProConsumidor também ainda não disponibilizou ao PROCON Estadual da Paraíba, o acesso aos relatórios desta nova plataforma.

Em seguida, 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 presença e cobertura da TIM na Região Nordeste em junho/2022, que reforça o posicionamento da Operadora de liderança em presença e cobertura com a tecnologia 4G na região, além do compromisso da Companhia com a evolução dos seus serviços e melhoria contínua com a qualidade que visa garantir uma melhor experiência para os usuários.

Classificado como Uso Interno

Ainda sobre o tema, atualizou os membros do Conselho sobre o plano de cobertura de distritos e sedes dos Municípios por UFs da região, destacando alguns já realizados e previstos em 2022, além da evolução do tráfego de voz e dados (Offload) desde 2015 nas tecnologias 2G, 3G e 4G na região. Outrossim, apresentou uma visão evolutiva dos indicadores de qualidade da Anatel desde Janeiro/2021, que estão todos dentro da meta estabelecida pela Anatel.

Na sequência, o representante de Rede, iniciou a apresentação do tema 'Incorporação de parte da OI Móvel – Atualização', fazendo uma explanação sobre os ganhos de sinergia obtidos pela TIM por meio dessa incorporação, como por exemplo, o aumento do número de cidades com presença da TIM, a ampliação da banda de frequência da Prestadora, além do aproveitamento de sites da OI, ampliando a cobertura, melhorando e ampliando a capacidade de rede, proporcionando uma melhor experiência do cliente nos DDDs adquiridos. Outrossim, falou sobre as etapas de migração de rede, desde a sua preparação, além do respectivo cronograma e indicadores de voz e dados.

Em seguida, o Ageu Guerra, apresentou o tema 'Implementação 5G – Atualização', apresentando uma atualização do cronograma de implementação nas capitais da região Nordeste, com as datas previstas, que depende de liberação de espectro pela Anatel. Outrossim, destacou o lançamento da primeira rede 5G SA, realizado na Paraíba, em João Pessoa, no último dia 29/07, destacando os bairros contemplados. Além disto, falou sobre os pilotos do 5G que vem sendo desenvolvidos com a Indústria, Agronegócio, Saúde, Educação e Segurança, apresentando alguns exemplos na Paraíba e em Pernambuco.

Na sequência, o representante da área de Rede, apresentou o tema 'Internet na Zona Rural para Escolas', destacando que apesar da prestadora não ter a obrigação de cobertura na zona rural nos Estados da região Nordeste, vem desenvolvendo um projeto já apresentado, de cobertura em distritos, outrossim, ressaltou que uma das obrigações associadas ao leilão do 5G realizado pela Anatel, é um aporte financeiro à Entidade Administradora de Conectividade em Escolas (EACE).

Classificado como Uso Interno

O Conselheiro Marcus Demétrios, pediu ao representante da área de Rede, que falasse um pouco mais sobre as parcerias relativas ao 5G, especialmente quanto as cidades inteligentes, tendo o Ageu Guerra, feito uma explanação mais aprofundada sobre a liderança da TIM em IoT na tecnologia 4G, e as aplicações da Internet das Coisas no 5G, no Agronegócio, Indústria e Smart Cities.

O Conselheiro Emannuel Arantes, questionou se há um prazo para que todo o município de João Pessoa (PB) tenha cobertura 5G, tendo o Ageu Guerra, detalhado sobre o cronograma e as premissas de implementação progressiva da tecnologia.

O Conselheiro Emannuel Arantes, pontuou que teve conhecimento de que a tecnologia 5G causaria interferência em outras bandas e sinais, como nas utilizadas por TVs Parabólicas e Rádio, e questionou se há algum estudo nesse sentido, tendo o Ageu Guerra, informado sobre a atuação da Entidade Administradora da Faixa (EAF), na mitigação de possíveis interferências, citando como exemplo, a criação de filtros de proteção e a distribuição de kits de recepção do novo sinal das TVs parabólicas, antes da ativação da frequência do 5G.

O Conselheiro Juscelino Rocha, sugeriu que a Operadora avalie a possibilidade de levar cobertura à comunidade de Lagoa São José, Distrito do Município de Bom Conselho (PE), tendo o Ageu Guerra, destacado o investimento que a TIM vem fazendo em diversos Distritos da região Nordeste, e o avanço nestes dois últimos anos, outrossim, que será internalizado para avaliação e devolutiva da empresa até a próxima reunião ordinária.

Em seguida, o Ageu Guerra, da área de Rede, reiterou quanto a previsão de implementação de novo site até dezembro/2022, que deve atender a região do Centro de Convenções e Teatro A Pedra do Reino em João Pessoa (PB), conforme informado na 3ª e última reunião ordinária deste Conselho em 2021.

O Conselheiro Juscelino Rocha, sugeriu que seja avaliado a melhoria no sinal da Operadora no Recife Outlet, no Município de Moreno (PE), tendo o Secretário do Conselho informado que internalizará para devolutiva até a próxima reunião ordinária.

Classificado como Uso Interno

O Conselheiro Robinson Soares, questionou qual a previsão de implementação do 5G em Aracajú (SE) , tendo o Ageu Guerra informado que está previsto para agosto/2022.

Na sequência, a Liliam Lopes, gestora na Diretoria de Ouvidoria, se apresentou, e complementou a apresentação do tema 'Incorporação de Parte da OI Móvel - atualização', falando sobre o início do cronograma de migração da base de clientes, da 2ª janela de migração automática e da previsão de conclusão da migração da base OI Móvel para a TIM em abril/2023. Outrossim, detalhou sobre o fluxo de comunicação ao longo de todo o processo de migração, ressaltando que nas mensagens enviadas aos novos clientes a empresa indicará o link/URL para acesso à página (https://tim.com.br/rj/para-voce/migracao-oi-movel), onde o cliente poderá esclarecer principais dúvidas sobre as etapas da migração, por meio de um FAQ, além de ter detalhado os canais disponíveis para suporte a base de clientes migrada.

O Conselheiro Emannuel Arantes, questionou sobre quem é a responsabilidade das demandas oriundas da OI, considerando o processo de incorporação pelas prestadoras no âmbito do estado da Paraíba, tendo a Liliam Lopes informado que a base de clientes da OI na Paraíba foi adquirida por outra Prestadora, além de ter detalhado a linha do tempo de cada etapa da incorporação, além de papeis e responsabilidades.

O Secretário do Conselho, informou que a pedido da Anatel, enviou aos membros do Conselho de Usuários, comunicado no qual a Agência Reguladora, informa que disponibilizou no Portal do Consumidor uma página que trata de informações sobre a venda da OI Móvel e de como será a migração dos consumidores para as Operadoras compradoras. A página conta com as seções de "Perguntas e Respostas", "Saiba qual será sua nova prestadora" e "Direitos dos Consumidores". Outrossim, que o link de acesso está disponível no endereço https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/oi-movel .

A Silvia Cheab, representante da Anatel, parabenizou a Liliam Lopes pela apresentação, tendo ressaltado sobre a fase de reforço do plano de comunicação, além da responsabilidade da demanda do Consumidor, se for antes do dia 20/04/2022 é da OI e a partir dessa data é da Prestadora compradora.

O Presidente do Conselho, parabenizou a Liliam Lopes pela apresentação, e questionou se na migração do cliente da OI para a TIM o mesmo manterá o mesmo plano e valor, tendo a Liliam Lopes informado que o mesmo migrará para um novo plano semelhante ao que ele tinha na OI, e de valor igual ou menor.

O Conselheiro Sérgio Falcão, questionou como está chegando a comunicação ao Consumidor, tendo a Liliam Lopes, detalhado todo o plano de comunicação. Outrossim, a Silvia Chead, representante da Anatel, falou sobre o reforço dessa comunicação de forma pública.

O Conselheiro Emannuel Arantes, solicitou à representante da Anatel, que reforce seu entendimento quanto as fases da incorporação da OI Móvel, especialmente quanto a papeis e responsabilidades da vendedora e compradoras, tendo a Silvia Cheab, novamente detalhado e esclarecido as dúvidas.

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 12/09/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 4ª Reunião Ordinária de 2022, programada para ser realizada a parte presencial na sede TIM em Recife (PE) no dia 18/11/2022 (sexta) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 2ª 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 12/09/2022 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, Fidel Menezes, atualizou os presentes sobre o processo eleitoral do Conselho de Usuários para o triênio 2023-2025, destacando que o período

de votação encerra hoje dia 12/08/2022, além das próximas etapas do cronograma, e que as demais informações sobre o mesmo estão disponíveis na página do Conselho de Usuários no site TIM, vide link https://www.tim.com.br/sobre-a-tim/regulatorio/conselho-de-usuarios .

O Conselheiro Marcus Demétrios, agradeceu a TIM por todo o suporte na pessoa do Secretário, Fidel Menezes, além dos demais membros deste Conselho.

O Conselheiro Leandro Almeida, agradeceu ao Secretário do Conselho pela gentileza de sempre, além dos demais representantes da TIM pelas apresentações e esclarecimentos prestados, e os demais membros deste Conselho.

O Conselheiro Sizino Alves, agradeceu aos membros deste Conselho e ao Secretário do Conselho, Fidel Menezes, pela sua competência e todo o auxílio.

O Vice-Presidente, Sérgio Falcão, agradeceu aos membros deste Conselho, parabenizando-os pelo trabalho realizado em prol dos Consumidores, e ao Secretário do Conselho pelo trabalho impecável, além dos demais representantes da TIM pela presteza de sempre.

O Conselheiro Juscelino Rocha agradeceu à todos e em especial ao Presidente do Conselho pela condução dos trabalhos, além dos demais membros deste Conselho. Outrossim, ressaltou o empenho deste Conselho em prol dos Consumidores.

A Conselheira Maria José, agradeceu aos membros deste Conselho e ao Secretário pela reunião.

O Presidente do Conselho, parabenizou à todos pela participação, ressaltando o seu aprendizado contínuo na condução dos trabalhos.

O Conselheiro Emmanuel Arantes, parabenizou o Presidente e Vice-Presidente na condução dos trabalhos, além dos demais Conselheiros e a TIM na pessoa do Secretário Fidel Menezes, pelas entregas, apresentações e esclarecimentos.

Classificado como Uso Interno

A representante da Anatel, Silvia Cheab, parabenizou a TIM pelas apresentações de altíssimo nível, tendo se colocado à disposição de todos.

A Liliam Lopes, representante da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu à todos, destacando o quanto a reunião foi produtiva, na qual foi possível discutir temas relevantes, se colocando à disposição de todos.

A Fernanda Donni, representante da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu à todos, ressaltou a importância dos temas debatidos, e se colocou à disposição dos representantes dos PROCONs.

O Conselheiro Robinson Soares parabenizou o Presidente e o Secretário do Conselho pela reunião, além dos demais membros deste Conselho e representantes da TIM.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, agradeceu ao Presidente, Vice-Presidente, demais membros deste Conselho e a representante da Anatel pelo reconhecimento do empenho e qualidade das entregas da TIM por meio de seus representantes partícipes nesta reunião, ressaltando que permanece a disposição de todos e todas.

O Presidente do Conselho, agradeceu a todos pela reunião e deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste de 2022.

6. Análises e Providências

NORDESTE		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
27 de maio de 2022	Indicadores SINDEC e 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.
	Internet na zona Rural para escolas	Explanação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Incorporação de Parte da OI Móvel - Atualização	Apresentação das áreas de Rede e Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.

7. Pauta para próximo encontro

- Cobertura e Qualidade de Rede na Região Nordeste – Atualização (Com foco na cobertura e qualidade do sinal na Lagoa São José, Distrito de Bom Conselho - PE; Recife Outlet, em Moreno – PE; AAPPE – Associação dos Amigos e Pais de Pessoas Especiais, Rua Barão José Miguel, 71, Bairro Farol, Maceió – AL; ADEFAL – Associação de Deficientes Físicos de Alagoas).

8. Assinaturas

José Cicero Vieira de Oliveira_____;

Marcus Demétrios Garcia Fonsêca_____;

Sérgio José Santos Falcão_____;

Sizino Francisco Alves_____;

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_____.