TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
3ª Reunião Ordinária – Região Sudeste	**Local: Sede TIM BH – Belo Horizonte (MG) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **19 de agosto de 2022**

1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto (**Presencial**);
- Jabs Cres Maia Santos (**Remoto**);
- Marcelo Henrique Barbosa Farias (**Presencial**).

1.1 Ausências não justificadas:

- Felipe Leite Pansano;
- Rafael Quaresma Viva;
- 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 (**Remoto**);
- 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;
- Carolina Souza – Suporte à Vendas;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fabiano Machado – Desenvolvimento de Rede;
- Fabio Cavalcanti – Relacionamento com Clientes;
- Isa Francesca Felicio – Suporte à Vendas;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Miziara – Desenvolvimento de Rede;
- Patrick Figueiredo – Desenvolvimento de Rede;
- Roberto Caldeira – Relacionamento com Clientes;
- Rodrigo Medeiros – Relacionamento com Clientes;
- Suelen Martins – Relacionamento com Clientes;
- Victor Moraes – Regulatório.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Roberto Machado.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª 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, registrou sua crítica ao novo formato de Conselho de Usuários aprovado pela Resolução 734/2020 da Anatel, que vigorará a partir do triênio 2023-2025. Além disto, ressaltou o ótimo trabalho realizado e principais ações implementadas pelo Conselho de Usuários da Região Sudeste junto com a TIM em prol dos Consumidores.

Em seguida, o Presidente do Conselho, sinalizou sobre um atendimento que recebeu de uma atendente de loja da Prestadora, no qual recebeu informações sobre aparelhos escrito em um verso de Nota Fiscal, tendo o Secretário do Conselho coletado informações para verificação interna e providências cabíveis.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para o Fabiano Machado, Marcelo Miziara e Patrick Figueiredo, 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 Fabiano Machado iniciado sua explanação apresentando a evolução da cobertura de Rede TIM em Minas Gerais desde 2019, e ressaltado que em maio/2022, a Prestadora passou a ter presença com a tecnologia 4G em 100% dos Municípios desse importante estado, além de visão competitiva que evidencia a consolidação da sua liderança na mesma. Ainda sobre o tema, falou sobre a previsão de implementação de novos sites no ano de 2022 em Municípios e Distritos de Minas Gerais, que proporcionará a melhoria da cobertura e capacidade de Rede em regiões já atendidas. Além disto, falou sobre a evolução da participação da TIM no Projeto Alô Minas e na Cobertura Rural, e a previsão de implantação para os anos de 2022 e 2023. 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. Outrossim, 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. Por fim, foi apresentado os indicadores de qualidade da Anatel, no estado, nos últimos 13 meses, além da evolução do tráfego de dados nos últimos 12 meses nos estados da região Sudeste.

Na sequência, o Marcelo Miziara, 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

Classificado como Uso Interno

com as tecnologias 4G, VoLTE e NB-IoT, ressaltando a importância da frequência 700 MHz, que está presente em mais de 95% dos Municípios, destacando a liderança em Market Share no Rio de Janeiro com a incorporação de parte da Oi Móvel. Além disto, falou sobre a evolução de projetos especiais de cobertura indoor nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, destacando o realizado e previsto em 2022 em hospitais, shoppings, aeroportos, centros comerciais e empresariais, pontos turísticos e estações do Metrô. Na sequência, falou sobre a evolução de implantação da solução Street Level Solutions (SLS), no Espírito Santo, destacando a Praia do Morro em Guarapari, e no Estado do Rio de Janeiro em pontos de grande densidade urbana na capital e nos Municípios de 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, falou sobre a evolução do projeto comunidades, trabalho que vem sendo feito com presença ativa da comunidade, que visa implementar novos elementos de rede, bem como assistir as atividades de manutenção.

A Conselheira Alessandra Celita, questionou como está sendo a atuação junto às comunidades, tendo o Marcelo Miziara, atualizado sobre o avanço desse projeto.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, falou sobre pesquisa que será realizada pela AST RJ junto com a comissão científica da UFRJ, relativa ao papel da inovação tecnológica em uma comunidade do Rio de Janeiro para promoção do desenvolvimento social, sobre a qual pretende apresentar mais informações aos membros deste Conselho e à Operadora, tendo o Secretário informado que internalizará para avaliação da empresa tão logo receba as mesmas.

Ainda sobre o tema, o Marcelo Miziara, falou sobre a atuação da área de Rede em grandes eventos de Música, Esporte e Inovação em 2022, destacando o Rock in Rio, Maratonas e os relacionados aos testes e lançamento do 5G SA. Outrossim, apresentou os indicadores de qualidade da Anatel nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, nos últimos 13 meses, que estão dentro das metas estabelecidas pela Agência Reguladora.

Por fim, o representante da Diretoria de Rede, fez a devolutiva quanto a sugestão de que a empresa reavalie a cobertura e qualidade do sinal na AST RJ e no seu entorno,

Classificado como Uso Interno

localizado em Bonsucesso no Rio de Janeiro, apresentando as ações de otimização e ampliação de recursos, realizadas entre junho e julho/2022, buscando melhoria da cobertura na região, tendo o Adolfo Breder, Presidente do Conselho, sugerido que a empresa avalie a cobertura indoor na UNISUAM, além de ter informado que a melhoria foi percebida na AST RJ, sendo possível o recebimento de ligação indoor com qualidade de voz, em teste realizado nesta data, e que serão realizados novos testes na próxima semana.

Em seguida, o Patrick Figueiredo, da área 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 700MHz e NB-IoT, além da previsão de ampliação de cobertura em 2022 com Low Freq (700 MHz). Outrossim, apresentou uma atualização do Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura em rodovias e resort´s no período de 2021 a 2023, apresentando o realizado e previsto para 2022. Outrossim, falou sobre a evolução dos Projetos Especiais em Hospitais, Túneis, Empresas do Agronegócio e Indústrias. Ainda sobre o tema, 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 dos últimos anos até junho/2022, e dos indicadores de qualidade da Anatel SMP dos últimos 12 meses, nas tecnologias 2G, 3G e 4G do estado de São Paulo, todos dentro da meta estabelecida pela Agência Reguladora.

Na sequência, o Patrick Figueiredo apresentou o tema ‘Incorporação de Parte da OI Móvel - atualização’, no que tange à migração de rede, tendo falado sobre as fases de preparação de capacitação da rede realizada antes do “closing”, de liberação da rede TIM para os clientes OI dos DDDs adquiridos e aproveitamento dos respectivos espectros, além dos sites OI aproveitados. Outrossim, os representantes de Rede, fizeram uma explanação sobre os ganhos de sinergia obtidos pela TIM por meio dessa incorporação, em cada DDD adquirido da Região Sudeste, como por exemplo, o

Classificado como Uso Interno

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 dos clientes nas respectivas ANFs.

Em seguida, o Marcelo Miziara, representante da área de Rede, apresentou o tema 'Implementação 5G – Atualização', apresentando uma atualização do cronograma de lançamento nas capitais da região Sudeste, destacando a implementação realizada nas capitais dos Estados de Minas Gerais e São Paulo em julho/2022, além dos respectivos bairros contemplados. Outrossim, falou sobre a previsão de implementação do 5G nas capitais do Rio de Janeiro e Espírito Santo, ainda em agosto/2022, que depende de liberação de espectro pela Anatel.

A Conselheira Mariana Rinaldi, representante da Proteste, destacou que considerou impressionante a velocidade implementação da tecnologia 5G pela TIM, considerando o espaço de tempo e a abrangência apresentada, outrossim, questionou se já foi possível aferir a qualidade do sinal 5G ou se ainda é cedo para essa medição, tendo representante de rede, informado que os dados iniciais são satisfatórios, mas que ainda não são oficiais, pois ainda estão em fase de coleta. Outrossim, a Conselheira sugeriu para a pauta da próxima reunião ordinária, o tema 'Implementação do 5G – atualização com foco nos indicadores de qualidade da Anatel'.

O Presidente do Conselho, questionou sobre qual é a expectativa de velocidade média do 5G com a implementação já tiver ocorrido, tendo o representante de rede, sinalizado que assim como nas demais tecnologias, depende de diversas variáveis, citando algumas delas, além de ter informado a expectativa nessa tecnologia.

O Conselheiro Marcelo Farias, sugeriu para a pauta da próxima reunião ordinária, o tema 'Planos e Ofertas voltados para o 5G'.

A Conselheira Alessandra Celita, ponderou quanto a importância do acesso e qualidade da informação sobre o 5G aos Consumidores.

Classificado como Uso Interno

Na sequência, a Cristiane Silva, representante 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, falou sobre a elaboração de uma cartilha destinada aos PROCONs, a fim de subsidiá-los sobre as principais etapas e dúvidas sobre este processo. Ainda sobre este tema, 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 Presidente do Conselho, questionou em que momento o consumidor deve alterar para o CSP 41 da TIM, tendo a Cristiane Silva, informado que no momento da migração de base dele para a Prestadora. Outrossim, a Suelen Martins, ressaltou que na mensagem de boas-vindas, que o cliente recebe quando da migração de rede, ele é lembrado de alterar o CSP, sendo informado que o seu Código de Seleção da Prestadora passa a ser o 41.

Em seguida, a palavra foi passada para a Isa Francesca, representante da Diretoria de Suporte à Vendas, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Processo de troca de Chip e medidas de segurança adotadas pela empresa', falando sobre esse processo nas Lojas TIM, suas etapas e medidas de segurança, destacando a implementação da biometria facial, além da captura de documentação e dos eventuais cenários de não aceite da biometria e de representação por procuração.

O Conselheiro Marcelo Farias, sinalizou que em alguns fóruns na internet tem alguns comentários de clientes de todas as Prestadoras quanto a eventual dificuldade para troca de chip pelo eSIM de mesmo plano, destacando os que possuem planos pré pagos, tendo ponderado quanto a importância de reforço junto aos atendentes das lojas de que na troca de chip o plano pode ser mantido, tendo a Isa Francesca, informado que o reforço será realizado junto às Lojas TIM.

Na sequência, a palavra foi passada para o Rodrigo Medeiros e Fábio Cavalcanti, que se apresentaram, tenho o Rodrigo Medeiros iniciado sua explanação sobre o tema ‘Qualidade do Atendimento dos Atendentes do Call Center em Home Office (Foco na qualidade, segurança da informação e proteção de dados)’, apresentando o resultado da pesquisa de satisfação, que é aferida pelos clientes após o atendimento, que denotou não ter ocorrido impacto na qualidade do atendimento com a sua remotização em face da pandemia do covid-19, tendo ocorrido uma melhora e consolidação em patamar acima da média anterior à esse movimento. Outrossim, o Fábio Cavalcanti, fez uma explanação sobre as atuais medidas de segurança e controles adotados pela empresa e parceiros no que tange a segurança da informação e proteção de dados.

A Conselheira Alessandra Celita, questionou sobre quais as condições que a empresa propiciou aos seus colaboradores com o trabalho em home office, tendo o Fábio Cavalcanti destacado as principais condições, infraestrutura e subsídios disponibilizados pela Companhia, tendo a Conselheira parabenizado a TIM pelo cuidado com os seus funcionários.

O Presidente do Conselho, ressaltou o trabalho que vem sendo feito pelo Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste, que tem noticia do mesmo ter inspirado outros Conselhos de Usuários, outrossim, parabenizou o engajamento de todos, destacando o empenho da empresa por meio dos seus representantes, além da sua felicidade em participar deste Conselho, elogiando também as apresentações realizadas até o momento.

Em seguida, a Conselheira Andrea Munhós, representante do PROCON Estadual do Espírito Santo, iniciou sua explanação sobre o tema ‘Perfil dos Consumidores que reclamam no PROCON’, apresentou o resultado de estudo estatístico realizado pelo órgão junto aos Consumidores que os acionou em julho/2022, detalhando o perfil, por meio de alguns indicadores como faixa etária de idade, escolaridade (grau de instrução), profissão (ocupação) e renda (salário).

O Presidente do Conselho, parabenizou a Conselheira Andrea Munhós pela apresentação da pesquisa, proposta na última reunião do Conselho, e sugeriu que

Classificado como Uso Interno

seja avaliado pelas demais entidades de defesa do consumidor participantes a possibilidade de sua colaboração visando o aprofundamento desse estudo.

A Conselheira Alessandra Celita, sugeriu novas perguntas ao estudo, inclusive quanto ao gênero dos Consumidores que acessam ao Órgão.

O Conselheiro Marcelo Farias, ponderou que o resultado desse estudo seja compartilhado internamente.

A Conselheira Mariana Rinaldi, falou da importância do estudo apresentado, e que pretende promover um estudo semelhante dos Consumidores que acionam a Proteste.

O Secretário do Conselho, acordou com os membros deste Conselho que a data da 4ª Reunião Ordinária, está confirmada para dia 25/11/2022 (sexta-feira) das 09:00h às 12:00h na sede TIM no Rio de Janeiro.

O Secretário do Conselho, registrou a aprovação da Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2022 por unanimidade, 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 02/09/2022 (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 19/09/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 4ª Reunião Ordinária de 2022 para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

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, e oportunizado aos membros deste Conselho o esclarecimento de eventuais dúvidas.

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 encerrou no 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 .

A Conselheira Alessandra Celita, agradeceu a oportunidade e aprendizados adquiridos durante este triênio, ressaltando que esta reunião foi muito proveitosa e com muitas trocas, outrossim, que apesar de considerar que o novo modelo de Conselho para o próximo triênio, não ser o ideal, deseja que continuem as trocas e aprendizados mútuos, ressaltando sua gratidão e satisfação por concluir esse mandato se sentindo colaborativa.

O Conselheiro Marcelo Farias, agradeceu à todos por ter conseguido colaborar e ressaltou que o novo modelo de Conselho aprovado pela Anatel para o próximo triênio não é o ideal. Outrossim, destacou quanto a importância deste Conselho, pois percebeu que a TIM recebe as sugestões de melhoria na prestação dos serviços indicadas pelo Conselho e as implementa, atestando também as melhorias enquanto cliente da Operadora.

O Roberto Machado, representante da Anatel, sinalizou que internalizará as manifestações feitas pelos membros deste Conselho quanto ao novo modelo aprovado a partir do próximo triênio. Outrossim, fez uma explanação de como se dá as consultas públicas realizadas pela Agência Reguladora, e de que internalizará as sugestões realizadas. Por fim, registrou que participa de reuniões do Conselho de Usuários de todas as Prestadoras, parabenizando a todos, ressaltando que a TIM está de parabéns pelo nível e qualidade das apresentações e organização, além da evolução deste Conselho.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, sugeriu ao representante da Anatel, como tema de pauta para a próxima reunião ordinária, que um representante do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), faça uma apresentação de como funciona o CDUST, tendo o Roberto Machado, informado que internalizará junto à Agência Reguladora.

A Liliam Lopes, representante da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu a participação de todos, ressaltando que as reuniões sempre são muito ricas, e que todas as sugestões são internalizadas.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, ressaltou de sua satisfação com essa, que considerou uma das melhores reuniões de quer participou, onde todos se destacaram e se envolveram, e o quanto vale a pena participar de algo verdadeiro e produtivo, agradecendo novamente a todos, encerrando a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste de 2022.

6. Análises e Providências

SUDESTE		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
03 de junho de 2022	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.
	Incorporação de Parte da OI Móvel - Atualização	Apresentação da área de Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Processo de troca de Chip e medidas de segurança adotadas pela empresa	Apresentação da área de Suporte à Vendas sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Qualidade do Atendimento dos Atendentes do Call Center em Home Office (Foco na qualidade, segurança da informação e proteção de dados)	Apresentação da área de Relacionamento com Clientes sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Perfil dos Consumidores que reclamam no PROCON	Apresentação da Conselheira Andrea Munhós, representante do PROCON Estadual do Espírito Santo sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão que a TIM verifique a cobertura e qualidade do sinal indoor 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.

7. Pauta para próximo encontro

- Implementação do 5G – atualização com foco nos indicadores de qualidade da Anatel;
- Planos e Ofertas relacionados ao 5G;
- Perfil dos Consumidores que reclamam no PROCON – Atualização;

- Como funciona o CDUST – Anatel.

8. Assinaturas

Alessandra Celita Couto_____;

Jabs Cres Maia Santos_____;

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_____.