



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Extraordinária – Região Nordeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
23 de fevereiro de 2021**

1. Participantes – Usuários (Pessoa Física e Jurídica)

- FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE- FECS
– SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos;
- José Cicero Vieira de Oliveira;
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca;
- Sérgio José Santos Falcão;
- Sizino Francisco de Oliveira Alves.

1.1 Ausência não justificada:

- Edmilson Pedro Xavier Filho.

2. Participantes - Entidades

- AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB
Representada por Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti;
- CONSELHO SUBSECCIONAL DA ORDEM DOS ADVOGADO EM OLINDA - PE
Representado por Juscelino Tavares da Rocha;
- FAMOAL – FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE MORADORES DE ALAGOAS - AL
Representado por Roseane Mirtes dos Santos;
- 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.

2.1 Ausência não justificada:

- FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ - AL Representado por Lilyan Kathiane Silva Lima Tavares Valões.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Julio Cesar Gonçalves – Regulatório;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Fabiana Marques;
- ANATEL – Representada por Octavio Pieranti.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Extraordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste pelo Jose Cicero Oliveira, Presidente eleito, que cumprimentou os membros do Conselho, os representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, tendo em seguida agradecido e parabenizado a atuação do Conselheiro Juscelino Rocha como Presidente do Conselho no ano de 2020, e a todos os Conselheiros que participaram das reuniões ordinárias dando sua contribuição em prol dos usuários, principalmente em face da pandemia do Coronavírus. Outrossim, destacou a criticidade do momento em que estamos vivendo, e que novamente nos deparamos com a decretação de lockdown em algumas cidades, em face do descumprimento das medidas sanitárias pela população, portanto sintetizou que o desafio é muito grande.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, que apresentou a agenda do dia, ou seja, a 'Posse do Presidente e Vice-

Presidente eleitos para 2021' e o 'Formato para realização da 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste em 05/03/2021'.

Em seguida, foram empossados o Sr. José Cicero Vieira de Oliveira (Usuário) e a Sra. Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti (Representante da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON PB), como Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste para o ano de 2021, tendo sido parabenizados pelo Secretário do Conselho, que se colocou à disposição dos membros do Conselho.

Na sequência, o Presidente do Conselho passou a palavra para a Vice-Presidente Késsia Cavalcanti, que parabenizou o Conselheiro Juscelino Rocha por presidir o Conselho em um ano tão difícil e atípico como foi o de 2020 em função da pandemia, e que hoje está cada vez mais agravada em função de novas mudanças do Covid-19, trazendo mais situações que impedem que possamos transitar de forma livre. Outrossim, manifestou que precisará se ausentar por alguns momentos da reunião face à um decreto nesta data do Governador do Estado com novas medidas para o enfrentamento do agravamento da pandemia. Além disto, ressaltou que se empenhará junto ao Conselho no sentido de buscar fazer entregas em prol da melhoria das relações de consumo, e que está à disposição do Conselho para colaborar e contribuir no que for necessário.

Em seguida, a Vice-Presidente do Conselho sugeriu que as reuniões do Conselho sejam gravadas, tendo o Secretário lembrado que a Resolução que regulamenta o Conselho possui dispositivos que protegem informações estratégicas de serem compartilhadas, por este motivo que as reuniões não devem ser gravadas.

Na sequência, o Presidente do Conselho, Jose Cicero, falou que há uma ansiedade dos Conselheiros para que seja feita a reunião presencial, considerando que estamos no 2º ano do mandato, mesmo sabendo que os encaminhamentos, feitos após as reuniões por videoconferência, são realizados. Outrossim, citou que na última reunião ordinária, quando da proposta pela Prestadora do cronograma de reuniões Ordinárias para o ano de 2021, que o Conselheiro Marcus Demétrius, fez uma consideração de que o formato da Reunião fosse híbrido, ou seja, aqueles que não pudessem participar

da reunião presencial, participassem por videoconferência, e que teria sido interpretado pelo Secretário a definição por videoconferência, pois somente o Conselheiro Juscelino Rocha tinha acompanhado esta sugestão. Outrossim, segundo o Jose Cicero, os demais Conselheiros não se manifestaram, por entenderem que já tinha sido aprovada a reunião de forma presencial.

Em seguida a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, que narrou os fatos em uma linha do tempo, destacando que na última Reunião Ordinária de 2020 foi apresentada pelo Secretário a proposta da Prestadora de cronograma de reuniões ordinárias para o ano de 2021, com as datas e locais sugeridos para a realização da reunião de forma presencial, caso a mesma fosse viável, outrossim, que enfatizou a ressalva que estava sendo projetada junto com o cronograma, de que “as reuniões ordinárias sejam por videoconferência, enquanto perdurar o estado emergência de saúde pública decursivo do Coronavírus (Covid 19), no intuito de preservar a vida e a saúde de todos, especialmente daqueles envolvidos neste trabalho, pois a empresa acredita que tal medida de segurança é de extrema relevância no momento atual de pandemia e pondera a importância de dar seguimento e foco aos objetivos principais do Conselho de Usuários: avaliar os serviços, a qualidade do atendimento, formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações.’

Na sequência, o Conselheiro Marcus Demétrius, fez uma consideração sugerindo de que o formato da Reunião fosse híbrido, ou seja, aqueles que não pudessem participar da reunião presencial, participassem por videoconferência, tendo sido colocado em votação, a proposta do cronograma com a ressalva feita pela Prestadora e a proposta de cronograma com a ressalva feita pelo Conselheiro Marcus Demétrius, tendo sido escolhida a primeira, por maioria absoluta dos votos, pois a segunda, como bem colocado pelo Presidente do Conselho, foi acompanhada apenas pelo Conselheiro Juscelino Rocha. Por fim, conforme acordado com os Conselheiros, a ata da 4ª reunião ordinária de 2020 foi enviada no prazo de 5 dias úteis, na qual consta a aprovação do cronograma com a ressalva proposta pela Prestadora, foi aprovada pela maioria absoluta do Conselho.

O Conselheiro Juscelino Rocha, fez uma explanação no qual ressalta que de fato apenas o Conselheiro Marcus Demétrius e ele aprovaram a ressalva do formato de

reuniões híbrida. Outrossim, que na sua opinião, o “silêncio” dos demais Conselheiros, foi lido por ele como aprovação pela maioria.

O Conselheiro Marcus Demetrius, destacou que na sua opinião, “existiu uma falha dos Conselheiros quanto aos encaminhamentos durante a última reunião ordinária, e acredita que seja por não acompanhamento da reunião na íntegra, ou por não compreenderem o teor da discussão, ou por não se colocarem em tempo para discutir a ata como estabelece o regimento. Outrossim, que entende ser de competência do Conselho decidir quais são as melhores alternativas e caminhos a serem seguidos, inclusive de voltar atrás de decisões já tomadas. Portanto, neste sentido sugere que seja feita nova votação com as propostas em discussão, ou seja, realizar a próxima reunião de forma remota ou híbrida (Presencial na sede da Prestadora ou remota, à escolha do Conselheiro).”

O Presidente do Conselho, ressaltou que a discussão é se a reunião será presencial ou híbrida.

Na sequência, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Prestadora, tendo destacado que a empresa tem total interesse em voltar a realizar as reuniões de forma presencial, em virtude de todos os pontos positivos em fazê-la neste formato, e isto está evidenciado na proposta feita pela Prestadora na última reunião ordinária. Todavia, em virtude do estado de pandemia do Coronavírus (Covid-19), no qual todos tivemos que nos readequar, a empresa, embasada na regulamentação do Conselho, no respectivo manual operacional, nas diretrizes da companhia com medidas de proteção à saúde e vida de todos, como restrição à viagens, adoção do Home Office e fechamento temporário das sedes regionais, entre outras, fez a proposta de ressalva de enquanto estivermos neste estado de crise, que as reuniões continuem de forma remota. Outrossim, que o agravamento do estado de pandemia ora vivenciado, que foi destacado pelos Conselheiros, só corrobora ser imprescindível a necessidade de termos e mantermos estes critérios de cuidado e segurança. Por fim, ressaltou que os Conselhos de Usuários das demais regiões vem realizando as reuniões de 2021 de forma remota até termos a possibilidade de voltarmos às reuniões presenciais, em função dos motivos destacados. Outrossim, ressaltou que a sugestão da reunião ser

híbrida, passa pelas mesmas questões já ressaltadas no tocante às reuniões presenciais neste momento de crise pandêmica, portanto, precisamos ainda continuar no formato remoto.

Em seguida, a palavra foi passada para o Julio Gonçalves da área Regulatória, que destacou que o tema foi bastante debatido internamente, que a Prestadora gostaria que as reuniões fossem presenciais, que o Conselho de Usuários é importante para a empresa. Outrossim, que as reuniões estão sendo realizadas de forma remota, que os temas estão sendo debatidos, ou seja, os Conselhos tem conseguido avançar neste período de pandemia, e ressaltou o exposto pela Liliam Lopes, que a situação de pandemia persiste, inclusive com o agravamento em diversos estados, como citado pelo Presidente do Conselho, Jose Cicero, e a Companhia entende que as normativas da Anatel respaldam que em situação de pandemia, que é o caso presente, que as reuniões sejam no formato não presencial. Portanto, gostaríamos da compreensão dos Conselheiros quanto ao exposto. Por fim, lembrou que os Conselheiros ao se inscreverem ao Conselho, todos concordaram com o edital de eleições e a seguirem todas as normativas do Conselho e a política de viagem da empresa.

Os Conselheiros Juscelino Rocha e Marcus Demetrius, persistem que as reuniões sejam feitas no formato híbrido, sendo tomadas as medidas de distanciamento, com uso de máscara e álcool gel, o que foi acompanhado pelo Presidente do Conselho, Jose Cicero.

O Conselheiro Sizino Alves, manifestou que concorda com o exposto pelos demais Conselheiros, e acredita estas medidas tomadas por muitas empresas, seja por motivo de contenção de gastos, que apesar da vida não ter voltado 100% ao normal, que as pessoas retomaram praticamente todas as suas atividades, portanto, é a favor do retorno das reuniões presenciais, sendo tomadas todas as medidas sanitárias necessárias.

O Conselheiro Jose Vicente, manifestou que está de acordo que a reunião seja híbrida.

O representante da Anatel, Octavio Pieranti, manifestou que a reunião presencial tem funcionado de uma forma melhor que as reuniões à distância, todavia, essa não é a situação ideal, pois estamos enfrentando a pandemia do coronavírus (Covid-19), e ressaltou que a resolução 734/2020, que aprova o novo regulamento do Conselho de usuários, foi publicada e junto com ela o manual operacional, que já foi publicado, no qual estabelece que “em situações de calamidade pública e de pandemias, devidamente reconhecidas pelas autoridades públicas competentes, as reuniões serão realizadas no formato não presencial”, ou seja, do ponto de vista da regulamentação, é muito claro, que neste tipo de situação, as reuniões sejam realizadas de forma remota. O principal motivo, é de que a simples organização de uma reunião presencial coloca vidas em risco, e que vale lembrar que já são centenas de milhares de mortos na pandemia. Outrossim, ressaltou que os representantes da Agência Reguladora, inclusive os terceirizados, estão trabalhando de casa há quase 1 ano, ou seja, as reuniões estão sendo feitas remotamente, inclusive no estados, face a preocupação com a vida de todos. Além disto, destacou que não se trata de uma questão econômica. Ainda sobre o tema, ressaltou que a maioria absoluta dos 28 Conselhos de Usuários tem funcionado à distância normalmente, ou seja, mantido suas atividades à distância, sem qualquer tipo de problema; Outrossim, quando surge alguma situação semelhante ao trazido por este Conselho, que os demais Conselhos tem entendido o que a pandemia tem representado para o Brasil e para o mundo. Por fim, pondera que apesar das reuniões de forma remota, que este trabalho continue sendo feito da melhor forma possível, nesta difícil situação de pandemia que vivemos, e resumiu que a regulamentação é clara quanto a realização das reuniões de forma remota neste contexto de pandemia.

O Presidente do Conselho, informou que sabe da situação da pandemia, mas tem dificuldade em entender que muitas empresas estão funcionando, e uma reunião do Conselho não pode ser realizada presencialmente, que fica difícil o Conselho funcionar por videoconferência, o que na sua opinião pode prejudicar os encaminhamentos do Conselho. Em relação à ata, quando é presencial, o Presidente do Conselho pode ir direto no Secretário e verificar se os encaminhamentos foram anotados. Outrossim, disse que as reuniões por videoconferência, tiram o incentivo dos Conselheiros participarem da reunião.

O Octavio Pieranti, deu sugestões quanto aos encaminhamentos, para garantir que os mesmos sejam registrados, tendo a Liliam Lopes informado, que as medidas sugeridas já são adotadas pelo Secretário.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista, ratificou que o Conselho de Usuários possui um budget próprio, portanto, a realização das reuniões de forma remota não está relacionada à economia, mas em relação à tudo que já foi exposto por ela, pela área Regulatória e pela Anatel. Outrossim, em relação aos temas propostos, ressaltou todos os temas são internalizados, independente se a reunião é presencial ou remota, sem prejuízo algum, e que o nosso modo de trabalho permanece o mesmo. Em relação à ata, ratificou que as medidas sugeridas pelo Octávio Pieranti, já são adotadas. Por fim, reiterou tudo que já foi explanado sobre as medidas adotadas em linha com a regulamentação em face da pandemia, e que a empresa não vê ainda condição de retomar as reuniões de forma presencial ou mesmo híbrida, uma vez que este formato tem uma parte de operacionalização da reunião de forma presencial. Outrossim, que para a 2ª reunião ordinária de 2021, que volte a ser conversado mediante o cenário do País à época, principalmente com o avanço do processo de vacinação.

O Conselheiro Juscelino Rocha, parabenizou o Octavio Pieranti, representante da Anatel, e o convidou para participar das reuniões quando do formato presencial. Outrossim, que discorda do representante da Anatel quanto os motivos da reunião ser realizada de forma remota, pois vários setores retomaram suas atividades, e caso persistam pela reunião remota, sugere que as atividades do Conselho sejam suspensas até o retorno das reuniões presenciais.

A palavra foi passada ao Secretário, que falou sobre as atas, ressaltando que as atas do ano de 2020 foram aprovadas por unanimidade ou por maioria absoluta dos Conselhos, exceto a da 4ª Reunião Ordinária de 2020 do Conselho de Usuários da região Nordeste, que está em discussão quanto à ressalva aprovada pela maioria dos Conselheiros. Portanto, todos os encaminhamentos e devolutivas foram feitos, sem prejuízo para o formato da reunião de forma remota. Outrossim, lembrou que ao final das reuniões são confirmadas as

devolutivas e providências feitas na própria reunião, além dos encaminhamentos e análises para a reunião seguinte, mas que estes pontos serão ainda mais ressaltados para que não reste dúvida quanto estas entregas. Por fim, ressaltou quanto o estabelecido pela regulamentação quanto a realização das reuniões de forma não presencial durante as pandemias.

Em seguida, o Octavio da Anatel, ponderou que o Conselho de Usuários, caso deseje pode suspender suas atividades, considerando que a resolução prever a realização de até 4 reuniões ordinárias, e que não estabelece um mínimo de reuniões. Todavia, ponderou que os Conselheiros refletissem nos efeitos desta medida, principalmente por ser uma importante instancia de participação social, face ao modelo de formato não presencial, sendo o possível neste período de pandemia. Outrossim, ratificou que, conforme previsto pelo regulamento, as reuniões devem ser não presenciais durante a pandemia.

O Presidente do Conselho, colocou em votação pelos Conselheiros, se as reuniões serão presencial, por videoconferência ou híbrida, tendo o Conselho decidido por maioria absoluta, a reunião no formato híbrido.

O Secretário, questionou quanto a próxima reunião ordinária agendada para o dia 05/03/2021, cujo os temas já foram internalizados, tendo sido informado que a mesma não será feito nesta data.

Outrossim, o Secretário do Conselho e a responsável pela área de Relacionamento Consumerista, ratificaram o posicionamento dado ao longo da reunião, que a Prestadora não tem condições de realizar a reunião de forma presencial durante a pandemia do Coronavírus (Covid-19), decisão respaldada pela regulamentação e regras ora vigentes. Portanto, a opção é de fazermos a reunião de forma remota ou a suspensão da reunião até podermos realizá-la de forma presencial, o que não é o melhor cenário, visto que todos os demais Conselhos continuam em atividade com as reuniões por videoconferência, conforme ponderado pelo representante da Anatel. Por fim, ratificaram que não há previsão de data para a realização da reunião presencial ou híbrida, mas que pode ser mantida a data do dia 05/03/2021 para a reunião por videoconferência.

O Presidente do Conselho, colocou em votação a data do dia 26/03/2021 para realização da 1ª Reunião Ordinária de forma híbrida, o que foi aprovado por aclamação, apesar do posicionamento da Prestadora, de que a possibilidade no momento é de realizar a reunião de forma remota face a pandemia, conforme estabelece o manual operacional aprovado em janeiro de 2021.

Na sequência, o Presidente do Conselho não permitiu a manifestação do representante da área Regulatória, que estava inscrito para se manifestar, e em seguida encerrou a 1ª Reunião Extraordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste.

6. Assinaturas

FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE- FECS

– **SE** Representada por José Vicente dos Santos Lemos

_____;

José Cicero Vieira de Oliveira _____;

Marcus Demétrios Garcia Fonsêca _____;

Sérgio José Santos Falcão _____;

Sizino Francisco de Oliveira Alves _____;

AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB

Representada por Késsia Liliana Dantas Bezerra

Cavalcanti _____;

CONSELHO SUBSECCIONAL DA ORDEM DOS ADVOGADO EM OLINDA - PE

Representado por Juscelino Tavares da Rocha_____;

FAMOAL – FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE MORADORES DE ALAGOAS -

AL Representado por Roseane Mirtes dos Santos_____;

MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESSE - SE Representado por

Robinson Barroso Soares_____;

SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representada

por Clayton Fernando de Santana Junior_____.