



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região Nordeste

Local: Vídeoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
27 de novembro de 2020**

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.

1.1 Ausências justificadas:

- Edmilson Pedro Xavier Filho;
- Sérgio José Santos Falcão.

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

3. Participantes – Grupo TIM

- Ageu Guerra – Engenharia de Rede;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Bacelar – Relações com a Imprensa;
- Roberta Cardoso – Relações com Imprensa.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Raimundo Catunda.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste pelo Juscelino Rocha, Presidente do Conselho, com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião.

Na sequência, foi passada a palavra ao Secretário Fidel Menezes, que deu boas-vindas aos partícipes, e apresentou a agenda do dia.

Outrossim, foi decidido pela maioria absoluta dos Conselheiros, que a Representante da Entidade FAMOAL – Federação das Associações de Moradores de Alagoas – AL, Sra. Roseane Mirtes dos Santos, pode enviar a documentação de representação para o e-mail do Conselho de Usuários TIM, até a próxima Reunião Ordinária.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes, que também integra a área de Relacionamento Consumerista, iniciou a apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo Econômico TIM apresentou em 2020, no âmbito nacional,

redução de ~ 52% em set/2020 no volume de registros nos PROCONs integrados ao SINDEC quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e que se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, na Região Nordeste, em set/2020 apresenta redução de ~ 71% no volume de reclamações quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e redução de 2 p.p. em set/2020 na resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares), quando comparado ao mesmo período de 2019, tendo também destacado os principais motivos de reclamações. Outrossim, Fidel Menezes, também disponibilizou para os membros do Conselho de Usuários, o link de acesso à plataforma SINDEC Nacional (<https://sindecnacional.mj.gov.br/home>) da Secretaria Nacional do Consumidor, onde constam os indicadores públicos do SINDEC.

Outrossim, o Secretário do Conselho, 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 mantém nos últimos 30 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

O Conselheiro José Cícero, solicitou que a apresentação dos Indicadores do SINDEC e do Consumidor.gov.br seja enviada antes das reuniões ordinárias, tendo o Secretário acordado em enviá-la, conforme solicitado, por e-mail para os membros deste Conselho.

Na sequência, a palavra foi passada para o Ageu Guerra, Executivo da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua apresentação sobre o tema ‘Cobertura e ações de Rede durante a Pandemia’, dando uma visão geral sobre Rede Móvel, antenas, meios de transmissão e células, bandas e faixas de frequência, além de conceitos e terminologias. Outrossim, falou sobre a presença da Prestadora nos Estados da Região Nordeste e destacou a evolução da cobertura com 4G, em grande parte ativa na frequência de 700 Mhz, que permite melhorar cobertura indoor, seja nas residências, nas empresas ou nas unidades de saúde. Além disto, falou sobre as principais ações de Rede Móvel durante a pandemia, ressaltando como por exemplo, o reforço de cobertura, seja com sites temporários ou otimização em rede existente,

nos hospitais de campanha; a priorização no tratamento de falhas, alarmes e em ações capacitivas das estações das principais unidades hospitalares; avaliação constante de mudanças no perfil de tráfego para identificar ajustes na priorização de ativações de novas estações ou novas frequências; Execução do plano operativo, ativando novas estações e ampliando a capacidade na rede existente; ativação de projetos especiais indoor em Hospitais de grande porte; a ativação de projeto especial da estação móvel no CMNE – Comando Militar do Nordeste, responsável por todo o controle do Governo Federal no combate à Pandemia na região Nordeste. Além disto, destacou o comportamento da rede durante a pandemia, os indicadores Anatel de Rede nos últimos 12 meses em todos os Estados da Região Nordeste, e a evolução e o comportamento do tráfego neste período.

O Presidente Juscelino Rocha, questionou se com a chegada da tecnologia 5G, será resolvida a questão das áreas de sombra.

O Ageu Guerra, da área de Engenharia de Rede, pontuou que a regulamentação da lei das antenas é um caminho, além da implementação da frequência 700MHZ, que permite a melhora da cobertura indoor, e de outras soluções, como por exemplo, o biosite.

O Juscelino Rocha, citou como oportunidade de melhoria da qualidade do sinal, a Praça do Carmo, em Olinda (PE), tendo o Secretário do Conselho informado que internalizará junto à área de rede para verificação e devolutiva.

O Conselheiro José Cícero, sugeriu uma apresentação quanto as dificuldades para implementação de antenas nos Municípios de Maceió (AL), Arapiraca (AL) e Olinda (PE).

O Conselheiro José Cícero, questionou se as antenas da orla de Maceió (AL) é compartilhada com outra Prestadora, tendo o Ageu Guerra informado que sim, e o nome da Prestadora.

Em seguida, a palavra foi passada para o Conselheiro José Cícero, que fez uma explanação sobre o tema 'Conscientização no Uso de Recursos Destinados à

Manutenção do Conselho', na qual citou algumas oportunidades vivenciadas em outros Conselhos, quanto o uso não consciente de recursos destinados aos Conselhos pelas Prestadoras por alguns Conselheiros, e enfatizou a importância da responsabilidade com os mesmos.

O Conselheiro Robinson Soares, parabenizou o Conselheiro José Cícero pela sua explanação e reflexão sobre o tema.

Na sequência, o Presidente do Conselho, passou a palavra para o Secretário do Conselho, Amarilio Fidel Menezes, que apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2021, que foi posta em votação pelo Presidente e aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho partícipes, com a ressalva de que as reuniões ordinárias sejam por videoconferência*, enquanto perdurar o estado emergência de saúde pública decorrente do Coronavírus (Covid 19), no intuito de preservar a vida e a saúde de todos, especialmente daqueles envolvidos neste trabalho. Outrossim, o Secretário destacou que a Prestadora 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. Além da ressalva, quanto a possibilidade de substituição do local** da 4ª Reunião Ordinária, em 26/11/2021, por local cedido por entidade ou órgão do Município de Maceió (AL), através dos membros do Conselho, desde que haja a garantia de disponibilização de infraestrutura que comporte a Reunião Ordinária, com 60 dias de antecedência:

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2021							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local*	Endereço
Nordeste	1ª	05/03/2021	09:00 - 13:00	João Pessoa	PB	Sede PROCON Estadual da Paraíba	Parque Sólton de Lucena, 234 - Centro.
	2ª	28/05/2021	09:00 - 13:00	Salvador	BA	Sede Regional TIM	Alameda Salvador, nº 1.057, Sala 2206, da Torre América do Salvador Shopping Business, Bairro Caminho das Árvores.
	3ª	27/08/2021	09:00 - 13:00	Jaboatão dos Guararapes	PE	Sede Regional TIM	Av. Ayrton Senna da Silva, nº 1.633, Bairro Piedade.
	4ª	26/11/2021	09:00 - 13:00	Salvador	BA	Sede Regional TIM**	Alameda Salvador, nº 1.057, Sala 2206, da Torre América do Salvador Shopping Business, Bairro Caminho das Árvores.

O Secretário Fidel Menezes, registrou que a Ata da 3ª Reunião Ordinária, foi aprovada pelos Conselheiros, e publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, como já acordado, a ata desta reunião será enviada em até 5

dias úteis para todas(os) Conselheiras(os), e o mesmo prazo para que cada Conselheira(o) 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.

Em seguida, o Presidente do Conselho, passou novamente a palavra ao Secretário do Conselho, que procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente para o ano de 2021, inicialmente acordando com os membros do Conselho o rito, como indicado pelo regimento interno, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e que a posse será na 1ª Reunião Ordinária de 2021, e em seguida perguntou o nome das(os) candidatas(os), tendo se candidatado os Conselheiros Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, representante da Entidade Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON PB, e José Cicero Vieira de Oliveira.

Outrossim, foi concedido espaço para um posicionamento dos candidatos, que foi seguida da votação pelos membros do Conselho partícipes, com o seguinte resultado:

- ❖ Presidente José Cicero Vieira de Oliveira (Usuário) – 06 (Seis) votos;
- ❖ Vice-Presidente Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti (Representante da Entidade Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON PB) – 03 (Três) votos.

O José Cicero Vieira de Oliveira e a Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, eleitos Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste para o ano de 2021, agradeceram à todos pelos votos e confiança.

O Conselheiro Robinson Soares, parabenizou o atual Presidente pela condução do Conselho até o momento, e ao José Cícero e Késsia Cavalcanti pela eleição.

O Conselheiro José Vicente Lemos, parabenizou os Conselheiros, ao Secretário do Conselho e demais presentes pela reunião.

O Conselheiro Marcus Demétrius, solicitou uma declaração sobre a participação dele no Conselho de Usuários.

A Conselheira Roseane Santos, parabenizou os Conselheiros José Cícero e Késsia Cavalcanti pela eleição.

O Presidente do Conselho, Juscelino Rocha, agradeceu e parabenizou à todos, e deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste.

6. Pauta para próximo encontro

- Dificuldades para implementação de antenas nos Municípios de Maceió (AL), Arapiraca (AL) e Olinda (PE).

7. Assinaturas

FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDAS COMUNITÁRIAS DE SERGIPE – FECS

– **SE** Representada por José Vicente dos Santos Lemos_____;

José Cícero Vieira de Oliveira_____;

Marcus Demétrius Garcia Fonsêca_____;

AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB

Representada por Vanessa Bezerra_____;

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 Roseane Mirtes dos
Santos_____;

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

MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESE – SE Representado por
Robinson Barroso Soares_____;

SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representado
por Clayton Fernando de Santana
Junior_____.