



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**1ª Reunião Ordinária – Região Nordeste**

**Local: Videoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
28 de maio 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;
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca;
- Sérgio José Santos Falcão.

#### **1.1 Ausência justificada:**

- Edmilson Pedro Xavier Filho;
- José Cicero Vieira de Oliveira;
- Sizino Francisco Alves.

### **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;
- 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.

#### **▪ Ausência não justificada:**

- FAMOAL – FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE MORADORES DE ALAGOAS - AL Representado por Maria José Martins dos Santos.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ageu Guerra – Engenharia de Rede;
- Cristiane da Silva – Relacionamento Consumerista;
- Felipe Leão – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Leonardo Barcelos – Compliance;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Valéria Câmara – Relacionamento Consumerista.

### **4. Participantes – Convidados**

- ANATEL – Representada por Franklin Luiz Silva.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste pela Vice-Presidente do Conselho, Késsia Liliana Cavalcanti, que em face da ausência justificada do Presidente deste Conselho, José Cícero Oliveira, presidirá esta reunião ordinária, e que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas e saudando nominalmente os membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel, com votos de uma profícua reunião. Outrossim, elogiou e parabenizou o Conselheiro Leandro Almeida, novo representante da entidade FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ – AL, que retorna ao Órgão como seu titular. Na sequência, enfatizou o quão difícil está sendo este momento pelo qual todos estamos passando em decorrência da pandemia do Covid-19, destacando que diversos colegas do Órgão que representa e de Órgãos de outros estados foram infectados, alguns em estado grave, e propôs uma reflexão a todos

quanto a importância de estarmos fazendo esta reunião de forma virtual, adotando todas as medidas sanitárias para prevenção ao coronavírus.

Na sequência a palavra foi passada para o Fidel Menezes, Secretário do Conselho, que deu boas-vindas à todos e todas, desejando a franca recuperação das pessoas que estejam acometidas deste terrível vírus.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e na sequência o Conselheiro Marcus Demétrius, solicitou a retirada da pauta do tema 'Burocratização do Conselho', que seria apresentado pelo mesmo nesta reunião, e que o encaminhará em outra reunião, o que foi aceito pelo Conselho.

Na sequência, a palavra para a Fernanda Donni, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou sua apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo TIM em 2021, no âmbito nacional, se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações nos PROCONs integrados ao SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), outrossim, em Mar/2021 na região Nordeste a TIM apresenta 15% de redução no volume de entrante de demandas no SINDEC, quando comparado ao mes anterior, além de ótimos índices de resolubilidade nas CIPs(Cartas de Informações de Preliminares) e RFs(Reclamações Fundamentadas), tendo também destacado os principais motivos de reclamações e ações de melhoria contínua.

Além disto, a Relações Consumeristas, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://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.

A Vice-Presidente Késsia Cavalcanti, sinalizou que percebeu um aumento no número de demandas no cadastro de Reclamações Fundamentadas no PROCON PB, e embora, segunda a mesma, seja um número ainda pequeno, devemos ficar atentos aos canais de atendimento preliminar e CIPs, e o motivo pelo qual foi aberto uma

reclamação, outrossim, destacou a importância da harmonização das relações de consumo e do acompanhamento feito pelo Conselho junto à esses canais de conciliação preventiva. Além disto, a Dra. Késsia Cavalcanti mencionou o contato feito pelo PROCON PB com a Prestadora para maiores subsídios e a abertura de um procedimento de ofício relativo a um apagão no seu sinal ocorrido na Paraíba, tendo o responsável pela área de rede informado que no dia 20/04/2021 teve um rompimento múltiplo de cabos de fibra óptica, que afetou a Paraíba e o Rio Grande do Norte, que foi tratado pela equipe técnica de manutenção recuperando o sistema atingido. Outrossim, a representante do PROCON questionou se caso tenha ocorrido um dia sem acesso ao sinal, se haverá redução na conta do consumidor, tendo o representante de rede informado que tem a previsão de ressarcimento automático no caso de pane, em linha com a regulamentação.

Em seguida, a palavra foi passada para o Ageu Guerra, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura de Rede na Região Nordeste', destacando a telefonia móvel por ser um serviço essencial, durante a pandemia, as equipes técnicas de manutenção e implantação permanecem trabalhando normalmente para continuidade e melhoria contínua dos serviços, além da ampliação da rede. Outrossim, destacou a liderança da TIM na Região Nordeste com a cobertura nas tecnologias 4G e 4.5G, e apresentou a evolução da TIM com as tecnologias 4G, 700MHz, 4.5G, NB IoT e Massive MIMO na região. Além disto, falou sobre os projetos de eficiência, como o acordo de compartilhamento de infraestrutura e seus benefícios, Biosites, Sky Coverage e TAC Anatel. Em relação ao 5G, ressaltou a expectativa pelo leilão da Anatel previsto para o 2º semestre/2021, e salientou os principais pontos e benefícios do mesmo. Em seguida, falou sobre o lançamento do 5G DSS e reforço de capacidade do 4G com o Massive MIMO, e as localidades onde já foram implementados.

Na sequência, o representante da área de Engenharia de Rede, falou sobre o tema 'Dificuldades para implementação de antenas nos Municípios de Maceió (AL), Arapiraca (AL) e Olinda (PE)', ressaltando as dificuldades e restrições na legislação para implementação de antenas nessas localidades. Em relação a sugestão de 'melhoria na qualidade do sinal na Praça do Carmo, em Olinda (PE)', foi mencionado a restrição pelo IPHAN na localidade onde está localizada a antena. Outrossim, foi

apresentado um projeto piloto como alternativa, que já foi implementado em outra região do país, e que está aguardando o licenciamento pela prefeitura local.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou sobre qual a dificuldade encontrada para implementação de antena na região de Olinda(PE), tendo o representante da área de Relações Institucionais, ponderado que a legislação local necessita de uma atualização, tendo em vista a necessidade de implementação de novas tecnologias, outrossim, que há o rigor do IPHAN, e que no sítio histórico existem poucas opções para locação de terrenos ou imóveis.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou se o projeto piloto alternativo vai resolver em parte o problema, tendo o representante da área de Engenharia de Rede, informado que vai melhorar a capacidade e a cobertura, mas que aguarda o licenciamento da prefeitura para avançarmos.

O Conselheiro Leandro Almeida, inicialmente salientou sua satisfação em retornar ao Conselho de Usuários TIM e a colaborar com a melhoria nos serviços da Prestadora, outrossim, questionou como pode colaborar no âmbito do Município de Maceió(AL), tendo o representante da área de Relações Institucionais ponderado quanto a oportunidade na velocidade da tramitação nos Órgãos de licenciamento local. Por fim, o Conselheiro se colocou a disposição para colaborar no que for possível em prol dos Consumidores da região.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou sobre uma falha intermitente no acesso a dados ocorrida na região próxima a Casa da Cultura no Centro de Recife (PE), que o mesmo abriu uma reclamação no Consumidor.gov.br, cuja a reclamação foi resolvida, mas que passará os dados da sua reclamação para o Secretário do Conselho para que seja internalizado e verificado o que originou a falha e se a mesma impactou outros usuários, tendo o Secretário que internalizará para posterior devolutiva assim que receba as informações do Conselheiro.

Em seguida, a palavra foi passada para o Leonardo Barcelos, da área de Compliance, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre LGPD, apresentando uma visão geral sobre a LGPD e sua implementação na empresa, detalhando as fases de

implementação, outrossim, falou sobre o processo de adequação, destacando a TIM vem realizando diversas ações e atividades para adequação de processos em observância a LGPD, como por exemplo: a nomeação do DPO; a criação do Comitê de Data Privacy; a realização de workshops sobre a LGPD; o acultramento dos novos colaboradores; a Central de Privacidade, política de privacidade, informativos de privacidade e política de cookies; implementação do processo de inventário relativo a proteção de dados nos novos contratos. Outrossim, falou sobre a composição organizacional do DPO, a criação do Portal Compliance para colaboradores, além das palestras, workshops, ações de acultramento e treinamentos (E-learning) realizados sobre o tema LGPD pela área de Compliance TIM.

Outrossim, falou sobre o inventário de contratos e atualização da cláusula de privacidade, as ações junto aos fornecedores, e compartilhou que, em novembro de 2020, o Internetlab publicou sua pesquisa, na qual a TIM obteve a maior pontuação entre as operadoras do Brasil. Por fim, ressaltou que esse resultado é consequência dos esforços e das ações realizadas, e outras ainda em andamento, pela empresa para ser aderente ao LGPD.

A Vice-Presidente do Conselho, Késsia Cavalcanti, ressaltou que é um trabalho de todos, e que está satisfeita com a apresentação feita. O Secretário do Conselho, disponibilizou para os membros do Conselho os links do site da Prestadora, onde constam todas as informações sobre o LGPD.

O Conselheiro José Vicente, parabenizou a TIM pela preocupação em proteger os dados dos seus clientes e ações implementadas neste sentido.

A Dra. Késsia Cavalcanti, agradeceu em nome do Conselho ao Ageu Guerra e Leonardo Barcelos pelas explanações realizadas de forma didática sobre temas que são extremamente importantes.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes, destacou que a TIM foi vencedora do Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações em 2021, ressaltando que essa é a terceira edição do Prêmio, e que a TIM foi vencedora em duas destas edições.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 4ª Reunião Ordinária de 2020 e a Ata da 1ª Reunião Extraordinária de 2021, que foram aprovadas pela maioria dos Conselheiros de forma tácita, e ora ratificado por unanimidade pelo Conselho a aprovação das mesmas, que seguirão para a Anatel e publicação na página do Conselho no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata até o dia 08/06/2021 para os(as) Conselheiros(as), e o prazo até o dia 15/06/2021 para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail [conselhodeusuarios@timbrasil.com.br](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br), e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita. Por fim, foi acordado o prazo até o dia 01/07/2021 para que o Presidente do Conselho possa receber as sugestões de pauta dos membros do Conselho e encaminhá-las ao Secretário do Conselho.

A Dra. Késsia Cavalcanti, parabenizou o Conselheiro Juscelino Rocha por ter refletido e concordado com a realização das reuniões ordinárias de forma virtual durante este período de pandemia, visando resguardar a vida de todos.

O Secretário destacou que há Conselheiros com pendência no cadastro do SAP Ariba, e acordou em contatá-los para auxílio na conclusão do mesmo.

Em seguida, o Secretário do Conselho, falou do envio para os membros do Conselho de Usuários do comunicado da Anatel relativo a próxima eleição de membros do CDUST, com link contendo maiores informações, cujo o prazo de inscrição se encerra no próximo dia 08/06.

O Amárico Fidel Menezes, Secretário do Conselho, destacou a importância da leitura do Manual Operacional (MOP) dos Conselhos de Usuários aprovado pela Anatel, e em especial quanto as novas regras para justificativa de ausência nas Reuniões do Conselho, tendo destacado que a quantidade de ausências sem justificativa pode vir a acarretar a perda do mandato, e ponderado pela atenção a este e outros dispositivos da nova resolução que regulamenta os Conselhos de Usuários e seu MOP.

O Conselheiro Leandro Almeida, agradeceu a condução de forma bastante competente do Fidel Menezes, Secretário do Conselho, desta reunião, com muita parcimônia, e saudar a Késsia Cavalcanti, que representa os PROCONs e os Consumidores, além de parabenizar a todos os Conselheiros que pontuaram todas as necessidades e demandas, e desejou que os encaminhamentos sejam feitos e as soluções tomadas, outrossim, se colocou à disposição de todos.

O Conselheiro Robinson Soares, agradeceu ao Secretário do Conselho, Fidel Menezes, pela forma como foram conduzidos os trabalhos, e destacou a reflexão proposta no início pela Dra. Késsia Cavalcanti, em decorrência deste momento muito difícil pelo qual todos estamos passando em face da pandemia, no qual precisamos ter mútua compreensão e solidariedade. Outrossim, acredita que o modelo de reunião virtual é o mais adequado neste momento de pandemia.

O Conselheiro Clayton Santana Júnior, ressaltou que foi mais uma reunião proveitosa, que ficou satisfeito pelas informações apresentadas, o que demonstra o compromisso da TIM, e parabenizou a Dra. Késsia Cavalcanti pela ótima condução da reunião e ao Fidel Menezes pela sua forma de secretariar a reunião, além de parabenizar a todos os membros do Conselho pela reunião.

A Vice-Presidente do Conselho, Dra. Kessia Cavalcanti, ponderou que o problema pelo qual estamos passando não atingi apenas o indivíduo mas a humanidade, e portanto se faz necessário que tenhamos esta sensibilidade, e que somos privilegiados por não estarmos na estatística de milhares de pessoas que perderam a vida durante esta pandemia, e da importância de agradecermos pela oportunidade de estarmos trabalhando de forma remota e assim salvuardarmos a nossa vida e a do próximo. Outrossim, agradeceu a todos por esta reunião construtiva e produtiva.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Diretoria de Ouvidoria da TIM, agradeceu a participação de todos, e destacou o quão esta reunião de hoje foi proveitosa, além dos avanços alcançados, o que é muito satisfatório face ao empenho de toda a sua equipe para que o Conselho atinja os seus propósitos.



O Franklin Silva, representante da Anatel, agradeceu a presença de todos.

O Felipe Leão, Relações Institucionais, agradeceu pela oportunidade de participar da reunião.

O Secretário do Conselho agradeceu a Dra. Késsia Cavalcanti, que presidiu a reunião, a todos os membros do Conselho, além dos demais representantes da TIM e Anatel pela ótima reunião.

A Dra. Késsia Cavalcanti agradeceu ao Presidente José Cícero pela oportunidade em presidir esta reunião ordinária na sua ausência, e agradeceu a cada um dos Conselheiros por empregarem seu tempo em prol de temas de suma importância para a coletividade, outrossim, agradeceu a TIM na pessoa do Fidel Menezes, Secretário do Conselho, da Liliam Lopes, do Felipe Leão, e dos demais representantes, e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste.

## 6. Análises e Providências

NORDESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
27 de novembro de 2020	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista sobre o tema, que foi enviada previamente para os membros deste Conselho, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Indicadores Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista sobre o tema, que foi enviada previamente para os membros deste Conselho, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Cobertura de Rede na Região Nordeste	Apresentação da área de Rede sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Dificuldades para implementação de antenas nos Municípios de Maceió (AL), Arapiraca (AL) e Olinda (PE)	Apresentação da área de Rede sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Sugestão de melhoria na qualidade do sinal na Praça do Carmo, em Olinda (PE).	Devolutiva sobre a sugestão melhoria na qualidade do sinal na Praça do Carmo, em Olinda (PE), feita pela área de Rede, cujo o resumo descritivo consta desta ata.
	LGPD	Apresentação da área de Compliance sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Burocratização do Conselho	Explicação que seria feita pelo Conselheiro Marcus Demétrius sobre o tema, que foi retirada de pauta por solicitação do mesmo, conforme registrado nesta ata.

## 7. Pauta para próximo encontro

- Cobertura de Rede na Região Nordeste – foco na região da Casa de Cultura em Recife – PE;
- Não Me Perturbe;
- Ações de Acessibilidade – Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações em 2021.

## 8. Assinaturas

FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE - FECS  
– SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos\_\_\_\_\_;

Marcus Demétrios Garcia Fonsêca\_\_\_\_\_;

Sérgio José Santos Falcão\_\_\_\_\_;

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\_\_\_\_\_;

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\_\_\_\_\_.