



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região Sudeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
11 de junho de 2021**

1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça;
- Felipe Leite Pansano;
- Jabs Cres Maia Santos;
- Marcelo Henrique Barbosa Farias;
- Roberta Gomes de Lade.

1.1 Ausência não justificada:

- Rafael Quaresma Viva.

2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Mariana Costa Rinaldi;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

2.1 Ausências não justificadas:

- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Cristiane Bonito Rodrigues.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Alan Lobo – Saúde, Segurança e Meio Ambiente;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Celio Miranda – Engenharia de Rede;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Marcelo Miziara – Relações Institucionais;
- Mariana Botelho – Residential Offering;
- Paulo Moura Jr. – Engenharia de Rede;
- Ricardo Alves – Relações Institucionais;
- Samuel Paschoal Jr. – Engenharia de Rede;
- Tamis Oliveira – Saúde, Segurança e Meio Ambiente;
- Valéria Camara – Relacionamento Consumerista.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Rui Barbosa.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Jabs Cres, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, tendo em seguida passado a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todas e todos.

Na sequência, o Secretário do Conselho, ressaltou o nome dos membros do Conselho de Usuários e do representante da Anatel presentes na reunião, além de destacar a participação da Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Diretoria de Ouvidoria, e seu time, do qual também é integrante, por fim, apresentou a agenda do dia.

Em seguida, o Secretário do Conselho, registrou o envio prévio da apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br para os membros do Conselho, e passou a palavra para a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que em 2021, no âmbito nacional, o Grupo TIM se manteve como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, que na Região Sudeste, apresentou em abril/2021 redução de 6% no volume total de entrante de demandas no SINDEC, quando comparado ao mês anterior, e ressaltou as principais ações que visam a melhoria contínua, tendo também mencionado os principais motivos de reclamações. Outrossim, destacou a melhora no âmbito nacional e da região Sudeste em abril/2021 do percentual de resolutividade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) de ~ 2p.p., e no percentual de resolubilidade de RFs (Reclamações Fundamentadas de ~13%, quando comparado ao mês anterior.

Outrossim, a Relações Consumeristas, 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 manteve nos últimos 30 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente, com 100% das reclamações respondidas e abaixo do prazo estabelecido pela SENACON.

A Conselheira Mariana Rinaldi, questionou se no Consumidor.gov.br, é onde são registradas as reclamações da Anatel, tendo a Cristiane Silva esclarecido que a plataforma Consumidor.gov.br é provida pela SENACON e também monitorado pelos PROCONs, Defensorias Públicas e Ministérios Públicos, além de ter solicitado apoio dos membros do Conselho para a sua divulgação. O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, complementou que a plataforma Consumidor.gov.br é um importante

instrumento para conciliação e mediação de conflitos que vem sendo utilizada por diversos Tribunais de Justiça pelo país promovendo a desjudicialização dos conflitos de consumo entre consumidores e empresas.

O Conselheiro Adolfo Breder, ponderou que apesar dos números indicarem redução de entrantes de demanda, em continuarmos acompanhando o comportamento do volume de reclamações antes e durante a pandemia para avaliarmos algum possível desvio, especialmente quanto aos motivos relacionados à 'Qualidade de Rede', tendo a Cristiane Silva acolhido sua ponderação, e compartilhado algumas das importantes ações de cobertura e qualidade de rede implementadas pela Prestadora, que contribuem para o resultado apresentado.

Na sequência, a palavra foi passada para a Mariane Botelho da área de Residential Offering, que se apresentou e fez sua explanação sobre o tema 'TIM Fixo - Plano de Expansão', inicialmente falando serviço TIM Fixo na tecnologia GSM, detalhando suas especificidades, além de planos, pacotes de voz, benefícios, conteúdos e aparelhos; Outrossim, falou sobre a cobertura nos estados e municípios, além dos canais de atendimento e venda, presencial e digital. Em seguida, falou sobre o serviço TIM Fixo na tecnologia VoIP, sua cobertura e previsão de expansão nas regiões com fibra óptica, além dos canais de atendimento e venda, presencial; Outrossim, detalhou as especificidades do serviço, planos, pacotes de voz e benefícios.

O Conselheiro Adolfo Breder, questionou se todas as lojas TIM estão habilitadas a vender o TIM Fixo nos locais onde tem cobertura, tendo a Mariana Botelho informado que sim, onde ele tem cobertura.

O Conselheiro Marcelo Farias, relatou que tem o TIM Fixo, que precisou fazer um ajuste no nome cadastrado da titular e adquirir um chip novo, pois perdeu o anterior, todavia, foi indicado que o mesmo se dirija a uma loja mais próxima para solução do relatado, e apesar de entender a ida na loja para o resgate de um novo chip por uma questão de segurança do cliente, não concorda quanto ao ajuste no cadastro, tendo o Secretário do Conselho informado que internalizará sua sugestão para posterior devolutiva.

Em seguida, a palavra foi passada para o Alan Lobo e Tamis Oliveira, da área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, que apresentaram, tendo o Alan Lobo, Engenheiro Ambiental, iniciado sua explanação sobre o tema 'Logística Reversa – Atualização', apresentando o plano ESG para o triênio 2021 – 2023, sua composição e frentes de atuação Ambiental, Social e Governança, destacando na parte Ambiental do plano ESG, a promoção da gestão eficiente e responsável dos resíduos sólidos e a meta para o período mencionado. Outrossim, apresentou numa visão evolutiva sobre as principais obrigações legais no âmbito Federal com a logística reversa de resíduos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico, e falou sobre o fornecedor homologado que faz o gerenciamento de resíduos da Empresa. Por fim, falou sobre o fluxo de atendimento à logística reversa, especialmente nas lojas da TIM, tendo apresentado as urnas para o descarte dos resíduos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico.

O Conselheiro Eduardo Novais, questionou se o material que é recolhido na loja se limita a eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico, e se a TIM pode disponibilizar ao mesmo o contrato que foi celebrado junto ao fornecedor homologado, pois tem interesse em conhecer mais a fundo o tema, tendo o Alan Lobo inicialmente informado que conforme prevê a legislação, é coletado produto igual ou similar ao comercializado pela empresa, como por exemplo, aparelho de celular e tablet. Em relação a disponibilização do contrato celebrado com o fornecedor, informou que o mesmo não pode ser compartilhado por cláusula de sigilo, mas que está à disposição para falar mais sobre o tema logística reversa, se necessário.

O Conselheiro Marcelo Farias, ponderou pela divulgação da ação de logística reversa nas lojas da TIM, tendo o Alan Lobo, informado que está previsto pela Empresa.

Na sequência, a palavra foi passada para o Celio Miranda, Paulo Moura, Marcelo Miziara e Samuel Paschoal, representantes da área de Engenharia de Rede, que se apresentaram e iniciaram a apresentação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste - Atualização', fazendo uma apresentação sobre a presença da Prestadora nos Estados do Sudeste, destacando que todos os municípios cobertos na Região, possuem a tecnologia 4G, e todos os Municípios cobertos nos Estados de RJ, ES e SP, possuem a tecnologia VoLTE, além disto, apresentaram a evolução de

cobertura em 2021 em cada Estado da Região Sudeste nas tecnologias 2G, 3G, 4G, 4,5G e 5G DSS, além de uma visão atualizada do Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura em distritos e estradas dos Estados de MG e SP, previsto para ser distribuído ao longo do triênio 2021 e 2023. Outrossim, apresentaram uma visão atualizada dos projetos especiais previstos para todos os Estados da Região Sudeste, com previsão de melhoria da cobertura indoor em diversos hospitais, túneis, shoppings, hotéis, além de estações do Metrô Rio, Sambódromo Rio e Orla de Guarapari. Ainda sobre o tema, os representantes da área de Engenharia de Rede apresentaram a evolução do tráfego de dados em cada estado da região Sudeste, no período de mai/2020 a abr/2021, além de uma visão evolutiva de mai/2020 a mai/2021 dos indicadores de qualidade da Anatel SMP 5(Acesso Voz), SMP 7(Queda Voz), SMP 8(Acesso Dados) e SMP 9(Queda Dados).

A Conselheira Mariana Rinaldi questionou se a TIM disponibiliza a tecnologia 5G DSS em outras localidades, além de RJ e BH, tendo o Célio Miranda informado que esta tecnologia já está presente em 12 capitais. Outrossim, a Conselheira questionou qual a previsão para o leilão do 5G, tendo o representante da área de Engenharia de Rede informado que está previsto para o 2º semestre/2021.

O Rui Barbosa, representante da Anatel, destacou que o leilão do 5G é feito pela Agência Reguladora e contextualizou como se dá o mesmo, e que a expectativa é de que este ocorra no 2º semestre de 2021.

O Presidente do Conselho, Jabs Cres, questionou se há alguma previsão para cobertura indoor na linha lilás do Metrô de São Paulo, tendo o Celio Miranda, da área de Engenharia de Rede, informado que essa é a linha mais nova do Metrô, que a mesma ainda não conta com cobertura na sua parte subterrânea, mas que tem um projeto do Metrô que está em discussão com todas as Prestadoras, que objetiva atender a mesma.

O Conselheiro Adolfo Breder, sugeriu que fosse verificado o comportamento da rede durante a pandemia, principalmente nas comunidades, tendo o Celio Miranda, da área de Engenharia de Rede, informado que de fato houve uma migração do tráfego,

especialmente para as periferias, e que podem apresentar como se deu este movimento na próxima reunião.

O Conselheiro Marcelo Farias, relatou que se surpreendeu positivamente quanto a cobertura do sinal da TIM indoor no Metrô Rio, e parabenizou a Operadora pelo avanço, tendo o Marcelo Miziara, da área de Engenharia de Rede, agradecido pelo feedback positivo.

Em seguida, a palavra foi passada para o Bruno Santos, da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Ações de Acessibilidade', falando sobre o que é o RGA (Regulamento Geral de Acessibilidade) da Anatel, que visa assegurar o acesso a serviços e equipamentos de telecomunicações às pessoas com deficiências auditivas, visuais, motoras e cognitivas em igualdade de condições com as demais pessoas, tanto na zona urbana quanto rural, além de ampliar funcionalidades e facilidades nos equipamentos usados para telecomunicações e a implementação de melhorias no atendimento das prestadoras, tanto de forma remota quanto presencial. Outrossim, destacou que a TIM foi vencedora do Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações em 2021, portanto, premiada pela segunda vez, pois também foi vencedora em 2019, primeiro ano da premiação. Além disto, apresentou o Ranking de Acessibilidade de 2021, e apresentou a abertura da Classificação pelos Indicadores previstos no Manual Operacional do RGA. Na sequência, apresentou as principais ações de acessibilidade realizadas pela empresa como por exemplo, piso tátil, espaço reservado para cadeirantes, vocalização de senhas prioritárias, bateria Instituto TIM, App BIOMOB + | TIM, Vídeos de Atendimento com autodescrição e legenda no site TIM, Código de Defesa do Consumidor e Cartilha Anatel Explica em Braile e Libras, TIM Talks, TIM Convida, participação da TIM no stand do projeto "Oportunidades Especiais" para captação de currículos de pessoas com deficiência, além de mais acessibilidade nas suas redes sociais através da autodescrição dos posts para apreciação das pessoas com deficiência visual (#PraCegoVer).

O Conselheiro Adolfo Breder, parabenizou pela ação de oferta de trabalho às pessoas com deficiência. Outrossim, o Conselheiro, questionou se a ação de disponibilização do CDC e Cartilha Anatel Explica em Braile terá continuidade, tendo o Secretário

informado que esta ação que é feita de forma presencial, portanto a previsão é de que seja retomada assim que a pandemia do covid-19 estiver controlada. Por fim, o Adolfo Breder, convidou os novos Conselheiros a identificarem instituições nas suas cidades, que tratem com pessoas com deficiência visual, para que a TIM e o Conselho possam promover a entrega do CDC e Cartilha Anatel Explica em Braile, tendo o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, agradecido ao Adolfo Breder pela sugestão, e informado que os Conselheiros podem encaminhar as sugestões de instituições através do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br.

O Amarilio Fidel Menezes, Secretário do Conselho, destacou o 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.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, que registrou a aprovação das Atas da 1ª Reunião Ordinária e 1ª Reunião Extraordinária de 2021 pelos Conselheiros por unanimidade, e que serão direcionadas 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 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.

O Amarilio Menezes, Secretário do Conselho, falou da importância da conclusão do cadastro no sistema SAP Ariba pelos Conselheiros, o mais breve possível, e se colocou à disposição para auxiliá-los.

Em seguida, o Secretário do Conselho, falou da última reunião realizada pela Anatel com os membros dos Conselhos sobre o tema 'Telemarketing'.

O Rui Barbosa agradeceu em nome da Anatel aos Conselheiros por este importante trabalho voluntário, além dos representantes da TIM pela preparação e realização da reunião.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Diretoria de Ouvidoria da TIM, agradeceu pela participação de todos, e destacou que as reuniões do Conselho da Região Sudeste são sempre muito produtivas.

O Presidente do Conselho, Jabs Cres, agradeceu a participação de todos, desejou que na próxima reunião ordinária o maior número de pessoas já esteja vacinado para que no final do ano talvez possamos realizar uma reunião presencial, e em seguida fez o encerramento da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

6. Análises e Providências

SUDESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
12 de março de 2021	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista com os resultados dos indicadores SINDEC, visões Nacional e Regional, que foi enviada para os membros do Conselho de Usuários antes desta Reunião Ordinária, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto à especialista da área.
	Indicadores Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista com os indicadores do consumidor.gov.br dos últimos 30 dias, nesta Reunião Ordinária, que foi enviada previamente para os membros do Conselho de Usuários, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto à especialista da área.
	TIM Fixo - Plano de Expansão	Apresentação da área de Residencial nesta Reunião Ordinária, com o resumo dos principais pontos explanados registrados nesta ata, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto à especialista da área.
	Logística Reversa - Atualização	Apresentação da área de Health, Safety & Environment nesta Reunião Ordinária, com o resumo dos principais pontos registrados nesta ata, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste - Atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede nesta Reunião Ordinária, com o resumo dos principais pontos registrados nesta ata, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área.
	Ações de Acessibilidade	Apresentação da área Regulatória nesta Reunião Ordinária, com o resumo dos principais pontos registrados nesta ata, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao especialista da área.
	Sugestão de parceria com o Projeto de qualificação profissional EAD da Prefeitura com o apoio da AST-RJ, no qual foi solicitado que a Prestadora avalie a possibilidade de parceria quanto o fornecimento de chip com acesso gratuito à internet para ser doado/fornecido ao público atendido pelo Projeto.	Feita a devolutiva pela área de Relações Institucionais, na qual foi informado que, atualmente, as políticas e normas internas da Operadora não preveem a entrega de chips e o respectivo acesso à conectividade. No âmbito do enfrentamento aos desafios trazidos pela COVID-19, a Empresa vem atuando em parcerias diversas, entre as quais com operadoras brasileiras para criação de um plano de internet com custos reduzidos para os governos (federal, estadual e municipal), com o objetivo de oferecer internet gratuita para alunos de escolas públicas terem acesso a plataformas de ensino à distância. Além disso, priorizou as demandas dos seus Assinantes Corporativos da área governamental, procurando garantir o maior nível possível de disponibilidade, principalmente para instituições de saúde e hospitais.
	O Conselheiro Marcelo Farias sinalizou que teve conhecimento de alguns casos de tarifação 4G, mesmo quando não está utilizando a internet, mas que percebeu a redução. O Secretário solicitará a área técnica para avaliar sua demanda e o retornará.	Feita a devolutiva pelo Secretário do Conselho, no sentido de que foi realizado contato com o Conselheiro Marcelo Farias, que sinalizou não ter identificado mais casos de tarifação 4G, mesmo quando não está utilizando a internet, mas que sinalizará novamente caso o mesmo volte a ocorrer.
Solicitação de Reunião Extraordinária para eleição de Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários da Região Sudeste para o ano de 2021.	Realizada a Reunião Extraordinária na qual foram eleitos o Presidente e a Vice-Presidente do Conselho de Usuários da Região Sudeste para o ano de 2021, conforme registrado na respectiva ata.	

7. Pauta para próximo encontro

- Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste – Comportamento durante a Pandemia face ao Home Office;
- Parceria da TIM com o C6 Bank;
- TIM Vantagens e demais parcerias com benefícios.

8. Assinaturas

Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

Felipe Leite Pansano_____;

Jabs Cres Maia Santos_____;

Marcelo Henrique Barbosa Farias_____;

Roberta Gomes de Lade_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ Representada por Adolfo Breder
_____;

PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu
Marques_____;

PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ
Representada por Mariana Costa Rinaldi
_____;

UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado
por Eduardo Novais de Souza _____.