



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região Nordeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
27 de agosto de 2021**

1. Participantes – Usuários (Pessoa Física e Jurídica)

- José Cicero Vieira de Oliveira;
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca;
- Sérgio José Santos Falcão.

1.1 Ausência justificada:

- FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE - FECS – SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos;
- Edmilson Pedro Xavier Filho.

1.2 Ausência não justificada:

- Sizino Francisco Alves.

2. Participantes - Entidades

- AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB Representada por Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti;
- FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ - AL Representado por Leandro Almeida Jesus;
- SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representada por Clayton Fernando de Santana Junior.

2.1 Ausência não justificada:

- 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 Maria José Martins dos Santos;
- MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESE - SE Representado por Robinson Barroso Soares.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ageu Guerra – Engenharia de Rede;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Carolinne Spiegel - Branding, Social Media & Sponsorship;
- Felipe Leão – Relações Institucionais;
- Flavia Cirigliano - Brand Sponsorship and Events;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Mitre Amorim Junior – Engenharia de Rede;
- Thereza Teixeira – Regulatório;
- Valéria Câmara – Relacionamento Consumerista.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Franklin Luiz Silva;
- ANATEL – Representada por Octavio Pieranti.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste pela Vice-Presidente do Conselho, Késsia Liliana Cavalcanti, que em face da ausência do Presidente deste Conselho, José Cícero Oliveira, presidirá esta reunião ordinária

até que o mesmo ingresse na reunião, conforme prever o regulamento do Conselho de Usuários através da Resolução 734/2020 e decidido por unanimidade pelos Conselheiros presentes, tendo a Dra. Késsia Cavalcanti feito a abertura com uma mensagem de boas-vindas, saudando nominalmente os membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel, com votos de uma profícua reunião.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que deu boas-vindas à todas e todos, apresentou a agenda do dia.

Na sequência, o Conselheiro Marcus Demétrius sugeriu a inversão de pauta para que o tema '3ª Reunião Ordinária dia 26/11/2021 - discussão sobre o formato' fosse discutido, aproveitando a presença do representante da ANATEL Octavio Pieranti, não havendo objeção por parte do Conselho. Em seguida, foi questionado se os membros do Conselho presentes tinham alguma consideração sobre o tema, antes da manifestação do representante da Anatel, e com a negativa, o Octavio Pieranti iniciou sua explanação disponibilizando o link do Manual Operacional do Conselho de Usuários relativo à Resolução 734/2020 da ANATEL no chat do Teams, tendo destacado que na sua página 10, sobre o disposto no §1º do Art. 15, o item (c) delibera que *“Em situações de calamidade pública e de pandemias, devidamente reconhecidas pelas autoridades públicas competentes, as reuniões serão realizadas no formato não presencial”*. Portanto, ressaltou que o texto e a regra estabelecida pela ANATEL é muito clara, que visa a preservação da saúde de todos e todas, além do risco de contágio que pode ser evitado.

O Conselheiro Sérgio Falcão, manifestou que em que pese a regra já estabelecida, contudo na sua opinião, a situação atual do país é de flexibilização e que houve um avanço na vacinação, tendo o Octavio Pieranti da Anatel, ponderado que, apesar da situação do país no que tange à pandemia ter mudado de janeiro até hoje, o patamar de óbitos decorrentes da mesma ainda é elevado e ainda falta vacinar uma grande parcela da população, outrossim, que a deliberação constante no Manual Operacional não prever flexibilização da sua regra, ou seja, enquanto estivermos em estado de pandemia as reuniões serão realizadas no formato remoto.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, falou da manifestação da empresa no sentido de que, em razão da situação excepcional de saúde pública vivenciada, as reuniões ordinárias do Conselho de Usuários serão realizadas na modalidade remota (videoconferência) enquanto perdurar a pandemia do Coronavírus (Covid-19), no intuito de preservar a vida e a saúde de todos e todas.

O Presidente do Conselho, José Cicero Oliveira, ingressou na reunião, tendo a Vice-Presidente do Conselho, Dra. Késsia Cavalcanti passado ao mesmo a condução da Reunião a partir deste momento.

O Presidente do Conselho, sinalizou que recebeu o convite desta reunião, mas que no mesmo não constava o link de acesso à mesma, tendo o Secretário do Conselho, projetado o convite que foi enviado antes do prazo regulamentar para todos os membros do Conselho com o link único, que foi gerado automaticamente, tendo os Conselheiros presentes, confirmado o recebimento do convite com o link único de forma tempestiva e sem nenhuma intercorrência.

O Conselheiro Marcus Demétrius, sugeriu que, além do envio que já é feito do convite da reunião no prazo regulamentar, que seja feito o reenvio do mesmo no dia anterior à Reunião, o que facilitaria a localização do mesmo, tendo o Secretário do Conselho informado que a sugestão foi aceita.

Em seguida, a palavra foi passada para a Thereza Teixeira, da área regulatória que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Não Me Perturbe', apresentando uma linha do tempo com a evolução do compromisso setorial de autorregulação de Telemarketing, desde a assinatura da carta de compromisso, contendo a manifestação pública do setor pela sua firme intenção em aprofundar as análises dos princípios para constituição de um "Código de Conduta" até a implementação deste compromisso. Outrossim, detalhou o fluxo do processo de atendimento, demonstrando como realizar o cadastro e login do usuário, o bloqueio e demais ações, além de apresentar o novo fluxo de comunicação entre o site 'Não me Perturbe' e as Prestadoras para tratamento das reclamações dos Consumidores. Além disto, apresentou os indicadores que são apurados mensalmente, e o resultado dos mesmos no período de jan/2020 à jun/2021, no qual a empresa se mantém dentro

da meta em todos os indicadores. Por fim, ressaltou que este tema foi tratado no VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários promovido pela Anatel.

O José Cicero, Presidente do Conselho, destacou que considera muito longo o prazo de 30 dias para o bloqueio de telemarketing, e questionou se seria possível o mais rápido possível, tendo a Thereza Teixeira, esclarecido que o bloqueio é feito de acordo com o operacional de cada Prestadora, mas que o bloqueio ocorre em até 30 dias corridos a partir da data de solicitação.

O José Cicero, questionou se o bloqueio quando ocorre é permanentemente, tendo a Thereza Teixeira, informado que neste momento não existe um prazo para o fim do bloqueio, mas que o usuário pode solicitar o desbloqueio há qualquer momento.

O Presidente do Conselho, questionou qual o trâmite se a empresa descumprir com o bloqueio de telemarketing, tendo a Thereza Teixeira informado as regras e penalidades aplicadas no caso de descumprimento, ou seja, se a empresa ou um parceiro ligar para um usuário que está na lista do Não Me Perturbe há mais de 30 dias.

O Conselheiro Clayton Santana Junior, questionou se existe alguma possibilidade do Consumidor, ao receber as chamadas de telemarketing, de solicitar ao atendente que deseja o bloqueio, e se a ele é informado a forma de se cadastrar no Não Me Perturbe, tendo a Thereza Teixeira, informado que hoje o procedimento de cadastro do Não Me Perturbe é feito pelo site www.naomeperturbe.com.br, outrossim, se o cliente ligar para a Prestadora e desejar saber a forma de se cadastrar no Não Me Perturbe, ele é devidamente orientado.

A Vice-Presidente do Conselho, informou que o PROCON Estadual da Paraíba tem o site 'Não Perturbe' desde 2010, oriundo de uma lei Estadual, outrossim, que alguns PROCONs do Brasil também possuem sites para o bloqueio de Telemarketing. Além disto, falou sobre como se dá o fluxo de funcionamento dos mesmos tanto para os consumidores quanto para as empresas, além das penalidades previstas em caso de descumprimento.

O Conselheiro Leandro Almeida, destacou que a plataforma Não Me Perturbe soma-se à todas as plataformas desenvolvidas pelos PROCONs Estaduais, e que são louváveis todas as iniciativas e mecanismos que evitam transtornos e aborrecimentos aos consumidores. Além disto, parabenizou a Dra. Késsia Cavalcanti, a Anatel e a TIM pelas iniciativas implementadas, e destacou a consulta pública que foi aberta pela Anatel, que visa a criação do código 0303 que permitirá o consumidor identificar chamadas de publicidade e ofertas de serviços. Por fim, propôs aos conselheiros que divulguem estas ferramentas.

Na sequência, a palavra foi passada para o Ageu Guerra, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e começou sua explanação sobre o tema 'Cobertura de Rede na Região Nordeste - foco na região da Casa de Cultura em Recife - PE', inicialmente apresentando uma atualização dos resultados de cobertura da TIM na Região Nordeste, que reforça o posicionamento da Operadora de liderança na cobertura com as tecnologias 4G e 4.5G na região, além do compromisso da empresa com a evolução dos seus serviços e melhoria contínua com a qualidade que visa garantir uma melhor experiência para os usuários. Outrossim, apresentou uma atualização da 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 à região da Casa de Cultura em Recife – PE, apresentou um mapa de cobertura, destacando que a região conta com a tecnologia LTE 700MHz, o que permite uma excelente cobertura também em seu entorno, visando garantir a melhor experiência aos usuários.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, sinalizou que o tema ora apresentado foi uma sugestão do Conselheiro Juscelino Rocha, feita na última Reunião Ordinária, que este informou ter aberto uma reclamação na plataforma www.consumidor.gov.br, que foi resolvida, e por conseguinte, não tinha qualquer outra questão sobre este ponto.

O Conselheiro Marcus Demétrius, solicitou ao Presidente do Conselho, José Cícero, uma declaração de presença nesta reunião ordinária, tendo o Secretário do Conselho ponderado que a Resolução 734/2020 da Anatel, regulamenta no § 1º do Art. 2, que o Conselho de Usuários não possui personalidade jurídica, nem autonomia

administrativa, financeira e patrimonial, desta forma, como alternativa, sugeriu a cópia do termo de posse no conselho e da convocação desta reunião, além desta ata. Por fim, o Presidente do Conselho, informou que emitirá a declaração solicitada.

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 Presidente do Conselho, José Cícero, questionou se as lojas da TIM tem respeitado a questão da prioridade dos idosos, deficientes, gestantes e lactantes, tendo o Bruno Santos, informado que sim, além de exemplificado na apresentação realizada, através de fotos das lojas TIM, a sinalização do atendimento preferencial e prioritário, inclusive para pessoas obesas e portadores de autismo.

O Conselheiro Leandro Almeida, dirigente e representante do PROCON Maceió(AL), questionou se a TIM disponibiliza o atendimento para deficientes auditivos, tendo o Bruno Santos, informado que a TIM disponibiliza a Central de Intermediação em Libras (<https://site.tim.com.br/para-voce/atendimento/fale-conosco/atendimento-a-deficientes-auditivos>), explicado como acessá-la, inclusive nas lojas da TIM, além do seu funcionamento. Outrossim, o dirigente do Órgão, sugeriu uma maior divulgação dos recursos de acessibilidade, especialmente deste serviço.

A Vice-Presidente do Conselho, Dra. Késsia Cavalcanti, parabenizou a TIM pela ações implementadas, compartilhou da sua satisfação pelas entregas feitas à população e incentivou que a empresa continue sempre inovando.

Na sequência, a palavra foi passada para a Carolinne Spiegel e Flavia Cirigliano, representantes da área de Branding, Social Media & Sponsorship, que se apresentaram, tendo a Flavia Cirigliano começado sua explanação sobre o tema 'Projetos Culturais Desenvolvidos e Incentivados pela TIM', falando sobre as premissas adotadas atualmente para escolha de projetos patrocinados pela empresa, inicialmente no âmbito cultural, com foco principalmente em música, considerando diversos aspectos, como por exemplo, diversidade, representatividade e foco em experiência, e no âmbito esportivo, com foco principalmente em diversidade, representatividade e inclusão social. Outrossim, citou os principais eventos recém patrocinados pela Companhia, inclusive no período de pandemia, sem público presencial.

O Presidente do Conselho, questionou se a seleção dos patrocínios é realizado por pessoas ou entidades, e feito no âmbito nacional ou regional, outrossim, se o critério é por seleção ou edital, tendo a Carolinne Spiegel, informado que é por seleção, e o critério de escolha são os já apresentados, e que a seleção é feita por um comitê formado por representantes de várias áreas da empresa. Por fim, que é selecionado eventos tanto no âmbito nacional, quanto no âmbito regional, tendo citado novamente alguns exemplos.

O Presidente do Conselho, questionou o valor dos investimentos em patrocínio, tendo a representante da área informado que esta informação é estratégica, portanto, confidencial.

O Presidente do Conselho, questionou como pode conhecer o histórico de eventos patrocinados pela TIM, tendo a representante da área informado os meios públicos disponíveis.

A Vice-Presidente do Conselho, Dra. Késsia Cavalcanti, parabenizou a TIM pela sensibilidade com a cultura e inclusão, principalmente por patrocinar ações com esta envergadura.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, tendo destacado que as apresentações dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br foram encaminhadas de forma prévia aos membros deste Conselho de Usuários, outrossim, informou que a Valéria Câmara, da área de Ouvidoria, está disponível nesta reunião para esclarecer eventuais dúvidas sobre este material.

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 29/09/2021 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 3ª Reunião Ordinária, programada para ser realizada no dia 26/11/2021(sexta) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br .

Em seguida, o Presidente do Conselho, José Cícero, propôs a convocação de uma reunião extraordinária com o tema “Discussão sobre Reunião Presencial”, sugerindo as datas 24/09/2021, 01/10/2021, 08/10/2021 e 15/10/2021, tendo o Secretário do Conselho informado que internalizará a proposta para posterior devolutiva.

Outrossim, o Secretário do Conselho, ponderou que a Anatel já se manifestou à respeito deste tema proposto, inclusive novamente no início desta reunião ordinária, no VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários para todos os Conselhos de Usuários de todas as Prestadoras, no sentido de que continua vigente o deliberado

pelo Manual Operacional da Resolução 734/2020, na sua página 10, §1º do Art. 15, item (c), 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, enquanto o governo não declarar o fim do estado de pandemia, as reuniões dos Conselhos de Usuários devem ser realizadas de forma remota. Além disto, ponderou novamente quanto ao posicionamento da empresa registrado no início desta ata.

A Vice-Presidente do Conselho, Dra. Késsia Cavalcanti, salientou que por ser legalista, o PROCON Estadual da Paraíba, não participará de reunião presencial.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 1ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros de forma tácita, e ora ratificado por unanimidade pelo Conselho a aprovação da mesma, que seguirá 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 03/09/2021 para os(as) Conselheiros(as), e o prazo até o dia 14/09/2021 para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais 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 destacou a realização do VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários no período de 16 à 30/08/2021, e que somente os inscritos e presentes no dia da sessão, receberão suas declarações de participação, conforme estabelecido pela Anatel.

O Secretário do Conselho divulgou o canal de atendimento da Ouvidoria dedicada aos Consumidores, além do canal de conciliação preventiva disponibilizado para os PROCONs e Defensorias Públicas, tendo destacado a importância e eficácia dos mesmos na solução das demandas dos nossos clientes, solicitando apoio dos membros do Conselho na divulgação e priorização dos mesmos.

O Presidente do Conselho, parabenizou todos os Conselheiros pela participação e intervenções, deu boas-vindas ao Dr. Leandro Almeida e parabenizá-lo pelo trabalho feito no PROCON Maceió(AL).

O Conselheiro Leandro Almeida agradeceu ao José Cícero pelas palavras e ao Secretário Fidel Menezes pela forma como conduz os trabalhos.

A Vice-Presidente do Conselho, apresentou o cenário de demandas registradas no PROCON Paraíba, que apresenta alto índice de solução, e agradeceu à todos pela participação.

O Presidente do Conselho, solicitou o registro do seu agradecimento à todas as pessoas que fizeram apresentações durante esta reunião ordinária, e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste.

6. Análises e Providências

NORDESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
28 de maio de 2021	3ª Reunião Ordinária de 26/11/2021 - Discussão sobre o formato	Explicação sobre o tema feita pelos membros do Conselho e representantes da Anatel e Prestadora, conforme registrado nesta ata.
	Não Me Perturbe	Apresentação feita pela área Regulatória sobre o tema, com o resumo dos principais pontos apresentados, registrados nesta ata.
	Cobertura de Rede na Região Nordeste - foco na região da Casa de Cultura em Recife - PE	Apresentação feita pela área de Engenharia de Rede sobre o tema, com o resumo dos principais pontos apresentados, registrados nesta ata.
	Ações de Acessibilidade – Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações em 2021	Apresentação feita pela área Regulatória sobre o tema, com o resumo dos principais pontos apresentados, registrados nesta ata.
	Projetos Culturais Desenvolvidos e Incentivados pela TIM	Apresentação feita pela área de Branding, Social Media & Sponsorship sobre o tema, com o resumo dos principais pontos apresentados, registrados nesta ata.
	A Vice-Presidente Késsia Cavalcanti, sinalizou que percebeu um aumento no número de demandas no cadastro de Reclamações Fundamentadas no PROCON PB, e embora, seja um número ainda pequeno, devemos ficar atentos aos canais de atendimento preliminar e CIPs, e o motivo pelo qual foi aberto uma reclamação	Devolutiva feita pela área de Ouvidoria à Vice-Presidente do Conselho e dirigente do PROCON Estadual da Paraíba sobre o tema, na qual foi feita uma explicação sobre o acompanhamento contínuo realizado pela empresa, e compartilhado as ações de melhoria.
	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	Devolutiva feita pela área de Engenharia de Rede, sobre o tema, com o resumo dos principais pontos apresentados, registrados nesta ata.

7. Pauta para próximo encontro

- Cobertura e Qualidade de Rede na Região Nordeste – foco no Centro de Convenções e Teatro A Pedra do Reino em João Pessoa(PB);
- CDC em Braille;
- Discussão sobre a aprovação das atas por não manifestação.

8. Assinaturas

José Cicero Vieira de Oliveira_____;

Marcus Demétrios Garcia Fonsêca_____;

Sérgio José Santos Falcão_____;

AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB
Representada por Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti_____;

FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON
MACEIÓ - AL Representado por Leandro Almeida Jesus_____;

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