



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**1ª Reunião Ordinária – Região Norte**

**Local: Videoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
04 de fevereiro de 2021**

### 1. Participantes - Usuários

- Cristian Mendes da Silva;
- Edilene Nascimento da Costa;
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira;
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

#### 1.1 Ausências não justificadas:

- Antonio Dos Santos Gama Junior;
- Marco Antonio Nobre Salum.

### 2. Participantes - Entidades

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Debora de Castro Gomes;
- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto;
- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ - DPPA Representada por Luciana Silva Rassy Palacios;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa.

#### 2.1 Ausências justificadas:

- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Luiz Claudio Cavalcante;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Clara Maia – Compliance;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Bruno Mello – Engenharia de Rede;
- Cristiane da Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Milene Gomes – Engenharia de Rede;
- Sérgio Gluck Paul – Engenharia de Rede;
- Valéria Câmara – Relacionamento Consumerista.

### **4. Participantes – Convidados**

- ANATEL – Representada por Marcio Rolim.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Norte com a posse da Sra. Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa (Representante do PROCON Estadual do Amazonas) e do Sr. Adriano dos Anjos Pinto ( Representante da Associação dos Moradores do Bairro da Betania AMBB – PA), eleitos Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, do Conselho de Usuários para o ano de 2021. A Maria Socorro Uchoa, em seguida deu boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, e novamente agradeceu pela confiança de todos e votação, tendo em seguida passada a palavra para o Vice-Presidente Adriano Pinto, que agradeceu à todos e ressaltou sua disponibilidade para colaborar com o Conselho. Na sequência a palavra foi passada para o Fidel Menezes, Secretário do Conselho, que deu boas-vindas à todos e todas.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e na sequência foi passada a palavra para a Fernanda Donni, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que o

Grupo TIM no âmbito nacional apresentou em nov/2020 redução de 62,6% no volume total 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 Norte, se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

Outrossim, 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 180 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

A Presidente do Conselho, ressaltou que ficou satisfeita com a apresentação, em especial sobre o Consumidor.gov.br, que respondeu sua dúvida quanto os resultados alcançados, principalmente quanto ao prazo de resposta, tendo em vista que o PROCON Amazonas tem priorizado o uso da plataforma dentro do atendimento antes do registro no SINDEC.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que mais uma vez acordou com os Conselheiros, que ainda não concluíram o seu cadastro iniciado em fev/2020, no sistema utilizado pela Prestadora para reembolso das despesas previstas no edital de eleições, que é imprescindível a sua conclusão até o dia 26/02/2021, e alinhou o fluxo necessário. Em seguida, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, responsável na Prestadora pela área de Relacionamento Consumerista, que enfatizou a extrema relevância deste tema e a conclusão dos cadastros ainda pendentes no prazo acordado.

Em seguida o Secretário reforçou o convite encaminhado aos membros do Conselho à pedido da Anatel para participação na audiência pública do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) agendada para o próximo dia 09/02/2021.

A Conselheira Luciana Palacios, representante da Defensoria Pública do Pará, solicitou ao Secretário o reenvio do e-mail com o convite da Anatel para a audiência pública sobre o RGC, o que foi feito de imediato, inclusive com a disponibilização do link de acesso ao evento pelo chat do Teams à todos os participantes desta reunião ordinária.

O Secretário, Fidel Menezes, reforçou que fez o envio dos comunicados da Anatel aos membros do Conselho de Usuários, relativos à aprovação e publicação da Resolução 734/2020, que aprova o novo Regulamento dos Conselhos de Usuários, vigente desde 01/12/2020, e do respectivo Manual Operacional (MOP) vigente à partir de sua publicação em 20/01/2021. Outrossim, destacou a importância do conhecimento na íntegra de todos os dispositivos, em especial os relativos aos capítulos V (Das Atribuições), VI (Do Custeio das Atividades do Conselho de Usuários) e VII (Das Disposições Finais e Transitórias), vigentes desde 20/01/2021 com a publicação do MOP.

Na sequência, a palavra foi passada para a Ana Clara Araujo, da área de Compliance, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre LGPD, destacando que a empresa vem realizando diversas ações e atividades para adequação de processos em observância a LGPD, como por exemplo: a criação do Comitê de Data Privacy; a realização de workshops sobre a LGPD; o acultramento dos novos colaboradores; a criação do portal Compliance para colaboradores para disseminar cada vez mais a cultura de Privacidade e Proteção de Dados; a Central de Privacidade com políticas de privacidade e cookies, para o atendimento de temas que impactam a LGPD; o inventário de contratos e atualização das cláusulas de privacidade.

Outrossim, 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 Conselheira Luciana Palacios, questionou se já teve algum acionamento por parte do consumidor, tendo a Ana Clara informado que sim, e percebe que ainda existem dúvidas sobre a LGPD, que serão sanadas com o processo de acultramento.

A Conselheira Luciana Palacios complementou que não recebeu demanda decorrente da LGPD relativo à TIM, portanto não tem como ainda trazer qualquer questão neste sentido, mas caso venha a ter nos sinalizará.

Em seguida, a palavra foi passada para o Bruno Mello, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura de Rede na Região Norte - melhorias implementadas, e como a empresa trabalha a transparência de seus serviços com os clientes relacionada à problemas técnicos, indisponibilidade de rede e tráfego de dados', destacando a cobertura da Prestadora nos estados da região Norte com as tecnologias 2G, 3G, 4G e VoLTE, com um comparativo detalhado de 2020 em relação ao ano anterior, e destaque para evolução na cobertura LTE. Outrossim, falou sobre o offload de voz e dados portados na rede 4G, o projeto TAC Anatel previsto para 2021, que beneficiária com cobertura, diversos municípios, vilarejos e povoados da região, além do projeto Sky Coverage, que levará cobertura à novos municípios, povoados e regiões mais afastadas dos centros urbanos. Em relação à tecnologia 5G DSS, informou que a TIM iniciou o projeto de ativação no Município de Belém (PA), inicialmente na região da Estação das Docas e do Parque Utinga. Por fim, em relação à transparência de seus serviços com os clientes relacionada à problemas técnicos, indisponibilidade de rede e tráfego de dados, apresentou o portal 'Portas Abertas' por meio do qual o usuário tem acesso ao mapa de cobertura, tecnologia disponível na sua localidade, localização de antenas, espaço para relatar como está o serviço na sua região, consulta de otimizações programadas e incidentes em andamento na sua localidade, além dos últimos indicadores da ANATEL, que mostram o desempenho da rede e a qualidade dos serviços de voz e conexão de dados oferecidos pela TIM.

O Conselheiro Remesson Oliveira, reclamou que em Boa Vista (RR) tem tido dificuldade no acesso à internet na sua localidade, e para resolver tem que contatar a empresa para a solução, portanto sugere que a prestadora proativamente comunique aos clientes via SMS quando identificar alguma indisponibilidade na rede em alguma região, e promova a solução sem que o mesmo tenha que contatá-la, tendo o Bruno Mello informado que internalizará a oportunidade de melhoria e sugestão.

A Conselheira Edilene Costa, reforçou a o exposto pelo Conselheiro Remesson Oliveira.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 4ª Reunião Ordinária, que foi aprovada por unanimidade, e publicada 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](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br) , e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

A Presidente do Conselho, Maria Socorro Uchoa, enfatizou que a reunião foi bastante produtiva, que será avaliado mais para frente quanto o formato (Presencial ou Videoconferência) da próxima reunião.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, registrou a devolutiva quanto a sugestão da Conselheira Luciana Palacios quanto a implementação pela Prestadora de fluxo para recebimento de ofícios do NUDECON da Defensoria Pública do Pará por e-mail, tendo Fidel Menezes informado que será feito um piloto com o NUDECON da Defensoria Pública do Pará em linha com o sugerido.

A Presidente do Conselho, novamente agradeceu a presença de todos e ressaltou que o trabalho é feito junto com todos os Conselheiros, e que aguarda a contribuição dos mesmos quanto aos temas de pauta da próxima reunião ordinária no prazo acordado.

O representante da Anatel, Marcio Rolim, reforçou o convite aos membros do Conselho de Usuários para a Audiência Pública sobre a revisão do RGC, e destacou que a mesma está agendada para o próximo dia 09/02/2021, que é relativa à Consulta Pública nº 77, e agradeceu pelo convite e espaço dado à Anatel.

A Maria Socorro Uchoa, Presidente do Conselho, novamente agradeceu à todos e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte.

## 6. Análises e Providências

| NORTE      |  |   |
|------------|--|---|
| DATA       | ANÁLISES   | PROVIDÊNCIAS  |
| 05/11/2020 | Indicadores SINDEC   | Apresentação da área de Relacionamento Consumerista com os resultados dos indicadores SINDEC, nas visões Nacional e Regional, detalhado nesta ata.  |
|            | Indicadores Consumidor.gov.br  | Apresentação da área de Relacionamento Consumerista com os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma <a href="http://www.consumidor.gov.br">www.consumidor.gov.br</a> , e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Solução' e 'Satisfação com o Atendimento', que mantém nos últimos 180 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente. |
|            | Cobertura de Rede  | Apresentação da área de Rede sobre Cobertura de Rede na Região Norte - melhorias implementadas, e como a empresa trabalha a transparência de seus serviços com os clientes relacionada à problemas técnicos, indisponibilidade de rede e tráfego de dados, detalhado nesta ata.   |
|            | LGPD - Atualização   | Apresentação da área de Compliance com a atualização sobre o tema LGPD, detalhado nesta ata.  |
|            | Implementação de fluxo para recebimento de ofícios do NUDECON da Defensoria Pública do Pará por e-mail | Será implementado projeto piloto com o NUDECON da Defensoria Pública do Pará para recebimento de ofícios por e-mail.  |

## 7. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestão.

## 8. Assinaturas

**Cristian Mendes da Silva** \_\_\_\_\_;

**Edilene Nascimento da Costa** \_\_\_\_\_;

**Remesson Aquino Henrique de Oliveira**\_\_\_\_\_;

**Thiago Rodrigo Fernandes Dorea** \_\_\_\_\_;

**ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
Representada por Debora de Castro Gomes\_\_\_\_\_;

**ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO BETANIA AMBB – PA**  
Representada por Adriano dos Anjos Pinto\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ - DPPA** Representada por Luciana Silva Rassy  
Palacios \_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS** Representado por Maria do Perpetuo  
Socorro de Souza Uchoa\_\_\_\_\_;