



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região Sudeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
12 de março de 2021**

1. Participantes – Usuários

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

1.1 Ausências não justificadas:

- Rafael Quaresma Viva;
- Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Antonio Henrique Lian;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

2.1 Ausência justificada:

- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Cristiane Bonito Rodrigues.

2.2 Ausência não justificada:

- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Celio Miranda – Engenharia de Rede;
- Claudio Holanda – Engenharia de Rede;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- João Carlos Ribeiro – Marketing;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Marília Conde – Relações Institucionais.
- Paulo Moura – Engenharia de Rede;
- Roberto Braga – Marketing;
- Tales Silva – Marketing;
- Theeo Blanco – Marketing.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Fabiana Marques;
- ANATEL – Representada por Mariane Ausani;
- ANATEL – Representada por Octávio Pieranti;
- ANATEL – Representada por Rui Souza.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Adolfo Breder, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel

convidados para a reunião, e destacou a importância de darmos continuidade às atividades do Conselho de Usuários, e exemplificou citando as ações realizadas ao longo dos triênios anteriores, como o trabalho iniciado no Espírito Santo com pessoas com deficiência visual e a participação em Congressos de Defesa do Consumidor em São Paulo.

Em seguida, o Adolfo Breder, fez uma explanação sobre um projeto de qualificação profissional via EAD, que é oferecido gratuitamente a diversas comunidades cariocas, e capitaneado pela Prefeitura do Rio de Janeiro com apoio da entidade que representa no Conselho. Outrossim, informou que recebeu em nome da Presidência do Conselho de Usuários da Região Sudeste, um ofício solicitando o apoio do Conselho na internalização de um pedido para que a empresa avalie a possibilidade de uma parceria para fornecimento de Chips com acesso gratuito à internet para ser doado/fornecido ao público atendido pelo projeto. O Secretário do Conselho e a representante da área de Relações Institucionais, presente na Reunião, internalizarão o pedido para análise e posterior devolutiva da empresa.

Na sequência, o Presidente passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todas e todos, e apresentou a agenda do dia.

Em seguida, o Secretário do Conselho, apresentou a Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Diretoria de Ouvidoria, e seu time, do qual também é integrante. Outrossim, destacou que todas as reuniões dos Conselhos de Usuários regionais, contam com a participação de representantes da Diretoria de Ouvidoria, e que a própria Ouvidora e Diretora da área, Ana Cristina Oliveira, fez uma apresentação sobre a Ouvidoria e sua estrutura para os mesmos. A Liliam Lopes, deu boas-vindas a todos.

Na sequência, a palavra foi passada ao Octávio Pieranti, representante da Anatel, que iniciou sua explanação sobre o tema 'Nova Resolução 734/2020 da Anatel e Principais Mudanças', demonstrando como os membros do Conselho podem ter acesso a todos os documentos relacionados à Resolução, além do site da Anatel, onde constam diversas informações sobre os Conselhos de Usuários. Além disto, apresentou os documentos relativos à elaboração da referida Resolução, explicou como localizar os

mesmos, e detalhou em especial sobre o AIR (Análise de Impacto Regulatório). Ainda sobre o tema, detalhou todo o processo de Consulta Pública para o novo regulamento dos Conselhos de Usuários aberto pela Anatel, e ressaltou a importância da sociedade estar sempre atenta para que possam se manifestar na mesma. Outrossim, destacou que disponibilizará a sua apresentação para os Conselheiros por meio do Secretário do Conselho.

O Presidente do Conselho, agradeceu ao representante da Anatel, destacando que a sua apresentação foi bastante esclarecedora. Em seguida, o questionou sobre quais são as principais mudanças entre o atual e o novo modelo do Conselho de Usuários, e o que ficou determinado a partir de 2023, tendo o Octávio Pieranti, destacado a mudança no formato do Conselho, de Regional para Nacional, sendo um Conselho por Operadora, mas preservando uma representação regional, e que passarão a ter 18 membros, tendo detalhado sua composição, destacando que terá um representante indicado pelo Órgão Coordenador do SNDC (SENACON/MJ), um indicado pelo Ministério Público Federal e um indicado pela Defensoria Pública da União. Além disso, destacou que as reuniões ordinárias por padrão, continuando sendo presenciais, mas que o Conselho de Usuários pode decidir por fazê-las no formato remoto, todavia, que numa situação de pandemia, o Manual Operacional do novo regulamento, estabelece que as reuniões ordinárias sejam no formato remoto. Outrossim, ressaltou que o processo eleitoral será padronizado na medida do possível, que as Prestadoras devem evidenciar no edital as respectivas regras que são aplicáveis ao Conselho de Usuários, que o mandato dos Conselheiros será de 3 anos, e que as Prestadoras de pequeno porte não serão mais obrigadas a ter Conselho de Usuários, a partir de 2023.

O Conselheiro Eduardo Novais, parabenizou o Octávio Pieranti pela sua capacidade de ser didático, e questionou se a eleição continuará por região, se não existe a obrigatoriedade das 4 reuniões presenciais, se as regras da eleição serão padronizadas em todas as Operadoras, e se a forma de votação continuará sem alimentação por IP. O Adolfo Breder, complementou, questionando se em uma determinada região caso uma determinada categoria não tenha um membro eleito, qual a previsão neste caso. O representante da Anatel, Octávio Pieranti, fez uma consideração geral, ressaltando que a eleição e gestão dos Conselhos de Usuários é

de responsabilidade das Prestadoras, e que a Anatel regulamenta os Conselhos e acompanha se o funcionamento dos Conselhos de Usuários está adequado a partir das atas enviadas e das manifestações dos Conselheiros e Prestadoras. Outrossim, que a Anatel não é responsável pelas eleições, mas por verificar se as normas estão sendo seguidas. Ainda sobre os pontos questionados, o representante da Anatel, destacou que, em relação ao processo eleitoral, haverá a necessidade de se manter a representatividade regional por cada uma das categorias, que o edital não precisa ser exatamente igual, desde que as regras estabelecidas do regulamento sejam cumpridas, que podem ser realizadas até 4 reuniões ordinárias por ano, que a Anatel trabalhará junto às Prestadoras no sentido de padronizar o processo eleitoral o máximo possível, e que haja lisura no mesmo. Em relação a não ter um usuário ou entidade de uma determinada região e categoria, pode assumir uma entidade eleita em outra categoria da mesma região, conforme regras previstas no novo regulamento.

O Conselheiro Eduardo Novais, agradeceu o representante da Anatel pela apresentação.

O Presidente do Conselho, destacou como aprendizado, o quanto é importante numa democracia, que a sociedade participe e dê sua opinião, e assim possa mudar a sua realidade. Outrossim, agradeceu ao Octávio Pieranti pela apresentação.

O representante da Anatel, ponderou aos membros do Conselho de Usuários quanto à importância do registro de suas propostas e sugestões nas atas das reuniões, que segundo o mesmo, é fundamental que o Conselho demonstre que está atuando e cumprindo com suas funções.

O Conselheiro Marcelo Farias, destacou a importância da representatividade regional do Conselho, face as especificidades de cada localidade.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, que registrou o envio prévio da apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br para os membros do Conselho, tendo os Conselheiros manifestado que não possuíam questionamentos sobre a mesma.

Na sequência, a palavra foi passada para os representantes da área de Engenharia de Rede, Claudio Holanda, Celio Miranda e Paulo Moura, que se apresentaram e iniciaram a apresentação sobre o tema 'Cobertura de Rede', fazendo uma explanação 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 2020 em cada Estado da Região Sudeste nas tecnologias 2G, 3G, 4G, 4,5G e 5G DSS, além 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 os 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 jan/2020 à jan/2021.

O Presidente do Conselho Adolfo Breder, comentou que apesar da aparente retração da economia, o tráfego de dados apresentou crescimento durante a pandemia.

O Conselheiro Marcelo Farias, falou que percebeu uma redução dos casos de tarifação 4G, mesmo quando não está utilizando a internet. O Secretário do Conselho, internalizará o sinalizado pelo Conselho para verificação e posterior devolutiva ao mesmo.

O Rui Barbosa, representante da Anatel, sinalizou que a Agência Reguladora tem acompanhado o tema de tarifação do 4G junto às Prestadoras, que tem reduzido bastante este tipo de reclamação em função de ajustes técnicos que tem sido realizados.

O Presidente do Conselho, agradeceu e parabenizou os representantes da área de Engenharia de Rede da empresa pela ótima apresentação.

Em seguida, a palavra foi passada para o Tales Silva, representante da área de Marketing, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'TIM Beta – Mudança na Oferta', detalhando os principais benefícios das novas ofertas do TIM Beta, nas categorias Beta, Lab e Lab+, destacando as ligações ilimitadas, a disponibilização de uma franquia de dados exclusiva para ser utilizada com os aplicativos YouTube, Netflix, Instagram e TikTok, o bônus da madrugada, que é um pacote específico de dados dedicado para uso da internet no período de 00:00h às 06:00h, e que o preço foi mantido, ou seja, o cliente está pagando o mesmo preço e recebendo mais benefícios. Outrossim, o Roberto Braga, responsável pela área de Marketing, acrescentou que o aplicativo do Beta passou por uma reformulação, que disponibiliza um game mais simples, no qual agora também pode ser feito as consultas de saldo e consumo, além do gerenciamento de envio de convites, e que tem recebido uma avaliação muito boa.

O Presidente do Conselho, questionou se para entrar para o TIM Beta precisa de convite, tendo o Roberto Braga, informado que também através do TIM Pré Top, é possível entrar no TIM Beta, por meio do cumprimento de algumas “missões” durante um período predeterminado (Game).

O Presidente do Conselho, agradeceu e parabenizou os representantes da área de Marketing pela apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para o Theeo Blanco, da área de Marketing, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Política de Cancelamento - Planos Pré Pagos e TIM Beta', detalhando as regras de cancelamento voluntário e involuntário dos referidos planos.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, agradeceu e parabenizou o Theeo Blanco pela apresentação.

Em seguida, o Presidente do Conselho, propôs a convocação de uma reunião extraordinária para a eleição e posse de Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários da Região Sudeste, uma vez que neste momento o número de conselheiros on-line era inferior a 50%. A proposição foi colocada em votação, esta

primeira opção, e uma segunda opção, que é de realizar a eleição e posse na 2ª Reunião Ordinária de 2021, tendo sido decidido por unanimidade pela primeira opção.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, que registrou a aprovação da Ata da 4ª Reunião Ordinária pelos Conselheiros por unanimidade, e direcionada 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.

Outrossim, o Secretário registrou o envio do convite da Anatel para a Reunião com os Presidentes, Vice-Presidentes e Secretários, que será realizada no próximo dia 24/03 às 16:00hrs. Além disto, que enviou o convite para o Seminário promovido pela Anatel e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), que será realizado nesta sexta, 12/03, a partir das 14h30, através de uma live no YouTube para apresentar os resultados dos estudos ligados a comportamento do consumidor realizados por meio de parceria entre as duas instituições. Por fim, que a entidade PROCON SOROCABA - SP passará a ser representada no Conselho pela nova dirigente do Órgão, Dra. Cristiane Bonito Rodrigues, assim que concluído o envio da sua documentação.

Em seguida, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Diretoria de Ouvidoria, que agradeceu à todos.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, agradeceu a participação de todos, e fez o encerramento da 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

6. Análises e Providências

SUDESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
04/12/2020	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 da 1ª Reunião Ordinária de 2021, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao especialista da área.
	Indicadores Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista com os indicadores do consumidor.gov.br dos últimos 180 dias, na 1ª Reunião Ordinária de 2021, que foi enviada para os membros do Conselho de Usuários antes da 1ª Reunião Ordinária de 2021, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao especialista da área.
	Cobertura de Rede - atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede, nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021, com resumo dos principais pontos registrados nesta ata.
	TIM Beta - Mudança na Oferta	Apresentação da área de Marketing, nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021, com resumo dos principais pontos registrados nesta ata.
	Política de Cancelamento - Planos Pré Pagos e TIM Beta	Apresentação da área de Marketing, nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021, com resumo dos principais pontos registrados nesta ata.
	Eleição e posse para Presidente e Vice ano 2021	O Conselho decidiu nesta 1ª Reunião Ordinária, por convocar uma reunião extraordinária para a eleição e posse do Presidente e Vice-Presidente para o ano de 2021.
	Nova Resolução 734/2020 e Principais Mudanças - Anatel	Apresentação realizada por representante da SRC da Anatel, nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021, com resumo dos principais pontos registrados nesta ata.

7. Pauta para próximo encontro

- Logística Reversa – Atualização.

8. Assinaturas

Alessandra Celita Couto Fogaça _____;

Felipe Leite Pansano_____;

Jabs Cres Maia Santos_____;

Marcelo Henrique Barbosa Farias_____;

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

_____;

PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira

Barroso_____;

PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ

Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita

_____;

UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado

por Eduardo Novais de Souza _____.