



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**2ª Reunião Ordinária – Região Nordeste**

**Local: Vídeoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
26 de junho de 2020**

### **1. Participantes – Usuários (Pessoa Física e Jurídica)**

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

#### **1.1 Ausências justificadas:**

- Edmilson Pedro Xavier Filho;
- José Cicero Vieira de Oliveira;
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca;
- Sizino Francisco De Oliveira 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;
  - FAMOAL - FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE MORADORES DE ALAGOAS - AL Representada por Maria José Martins dos Santos;
  - FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ - AL Representado por Lilyan Kathiane Silva Lima Tavares Valões;
  - 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.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Ageu Guerra – Engenharia de Rede;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Carlos José Azevedo – Regulatório;
- Cláudia Ozório – Relacionamento Consumerista;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Felipe Leão – Relações Institucionais;
- Frederico Isaac – Regulatório
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista;
- Roberta Cardoso – Relações com Imprensa.

### **4. Participantes – Convidados**

- ANATEL – Representada por Lívia Caruline de Sá;
- RCTS/ANATEL – Representada por Fabrício Madruga Lopes;
- RCTS/ANATEL – Representada por Susana Festner dos Santos;
- RCTS/ANATEL – Representada por João Vicente da Costa.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste pelo Juscelino Rocha, Presidente do Conselho, com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião.

Em seguida, o Juscelino Rocha, registrou sua grande dificuldade com o uso da videoconferência, principalmente pelo celular, sentida também na sua participação em outras reuniões junto à outras entidades, que utilizaram o meio videoconferência em função da necessidade de distanciamento social, decorrente da pandemia do coronavírus(Covid-19).

---

A Conselheira Késsia Cavalcanti, representante da entidade PROCON Paraíba, sugeriu que verificássemos as datas de reunião dos Conselhos de Usuários das demais prestadoras para que não ocorra sobreposição de data.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, ponderou que o cronograma anual (2020) de Reuniões Ordinárias do Conselho de Usuários TIM foi aprovado pelos Conselheiros na 1ª Reunião Ordinária realizada em 27/03/2020, e que as entidades tem a prerrogativa de indicar mais de um representante.

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

Em seguida, foi passada a palavra para a Claudia Ozório, Relações Consumeristas, que se apresentou, e iniciou a apresentação dos indicadores do SINDEC com uma explanação sobre o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e suas tipologias de registro, no qual o Grupo TIM no 1º trimestre de 2020 retoma o patamar de menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, no âmbito nacional, e apresenta uma redução de aproximadamente 29% no volume total de reclamações registradas pelos PROCONs integrados ao SINDEC na Região Nordeste no 1º trimestre de 2020 quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e apresenta melhora no índice de solução das CIPs (Cartas de Informações Preliminares) e RFs(Reclamações Fundamentadas) de aproximadamente 3p.p. e 12p.p., respectivamente, no 1º trimestre de 2020, quando comparado ao mesmo período de 2019, além de ter destacado os principais motivos de reclamações.

A representante da área de Relacionamento Consumerista, Claudia Ozório, enfatizou as ações de melhoria, especialmente no tocante ao tratamento e solução das reclamações, e ratificou sua disponibilidade quanto a internalização de oportunidades que venham a ser sinalizadas pelos PROCONs.

Outrossim, a Relações Consumerista, fez uma explanação sobre a ferramenta e 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 apresentam alta taxa de resolubilidade e satisfação, respectivamente.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista, que se apresentou, e iniciou uma explanação sobre os novos indicadores da Anatel, destacando a Resolução nº 717/2019 de 23/12/2019, que aprovou o novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, detalhando a implementação da Ouvidoria divulgada, os novos Indicadores, Granularidade, e Ciclo de Avaliação, além do Selo de Qualidade por Serviço que avaliará o desempenho das Prestadoras. Outrossim, ressaltou que foram revogados os indicadores RGQ SMP1 e SMP13, à partir do reporte de Janeiro/2020, e que a divulgação oficial do IR(Índice de Reclamações) passa a ser semestral na visão por Município, e anual nas visões por UF e Nacional.

A Conselheira Késsia Cavalcanti, solicitou o envio das apresentações, tendo o Secretário informado que internalizará o pedido às áreas correlatas, e que fará a devolutiva.

Na sequência, foi passada a palavra para o Ageu Guerra, Executivo da área de Engenharia de Rede, que iniciou sua apresentação falando sobre o plano estratégico, a evolução contínua da qualidade, da cobertura, do mix de tráfego, além dos benefícios destes para os clientes. Outrossim, apresentou uma visão do mercado de telefonia móvel e banda larga fixa na região Nordeste, além do plano de rede TIM que aproveita sua infraestrutura robusta para oferecer aos clientes uma experiência com alta qualidade e estabilidade de conexão. Por fim, apresentou a planta atual de rede, destacando a quantidade de municípios cobertos em cada estado e a previsão de cidades cobertas em 2020 na região Nordeste.

Em seguida o Presidente, Juscelino e o Secretário procederam com a posse do membro eleito para o Triênio 2020 – 2022, abaixo descrito, que ora cumpriu todos os trâmites previstos no Edital de Eleições 2019 para este feito:

---

## **Membro empossado nesta 2ª Reunião Ordinária:**

### **Categoria Entidade**

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

O Presidente Juscelino Rocha, o Vice-Presidente, Sérgio Falcão, a Conselheira Késsia Cavalcanti e os demais presentes deram boas-vindas ao Clayton Santana Junior, representante da entidade PROCON Pernambuco.

Na sequência, a palavra foi passada para o representante da RCTS/ANATEL, Fabrício Lopes, que iniciou apresentação sobre o projeto estratégico que visa promover a 'Cultura Responsiva na Fiscalização Regulatória de Direitos dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações', destacando as ações e objetivos. Outrossim, apresentou o fluxo de tratamento das reclamações recebidas pela Anatel, e falou sobre o monitoramento das demandas externas, o diagnóstico de problemas identificados, o planejamento de temas priorizados e o controle de execução das ações.

O Fabrício Lopes, também destacou os projetos conduzidos nos últimos 4 anos, como por exemplo, o de serviços adicionais(2017), cancelamento(2018), telemarketing(2019) e banda larga(2020), entre outros, detalhando seus diagnósticos, objetivos e planos de ações. Por fim, falou sobre o projeto em parceria com a UnB de pesquisa acadêmica sobre Regulação apoiada em incentivos na Fiscalização Regulatória de Telecomunicações, que visa elaborar estudo aprofundado dos impactos da implementação de um modelo regulatório mais responsivo, e que propõe a adoção de uma regulação apoiada em incentivos.

A Conselheira Késsia Cavalcanti, perguntou ao representante da Anatel, Fabricio Lopes, se houve uma redução no volume de reclamações no website 'Não me Perturbe' (<https://www.naomeperturbe.com.br/>).

---

O Representante da Anatel, informou que sim, mas que recentemente vem apresentando uma mudança com tendência de aumento.

Na sequência, os Conselheiros decidiram em retirar o tema 'Conscientização no Uso de Recursos Destinados à Manutenção do Conselho' da pauta, e solicitaram a inclusão do mesmo na pauta da próxima reunião, considerando que o Conselheiro que propôs o debate não estava presente na reunião.

Em seguida, o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário Fidel Menezes, que fez a leitura da ata da 1ª Reunião Ordinária e Tomada de Posse, que em seguida foi posta em votação pelo Presidente, e aprovada por unanimidade pelos Conselheiros. Outrossim, o Secretário, Fidel Menezes, acordou quanto o envio desta ata em 5 dias úteis para todos os Conselheiros, e o mesmo prazo para que cada Conselheiro possa enviar sua aprovação ou considerações.

Em seguida, o Presidente questionou ao Secretário quanto o envio da pauta da próxima reunião ordinária, tendo o Secretário lembrado que o Presidente consolida as sugestões de pauta enviadas ao mesmo pelos Conselheiros, e as envia para o Secretário em até 20 dias úteis após esta reunião.

Na sequência, a Conselheira Késsia Cavalcanti, falou quanto a importância na continuidade das ações de acessibilidade, e da elaboração de um trabalho educativo que vise melhorar a utilização dos serviços de internet.

O Presidente do Conselho, Juscelino Rocha, solicitou que a Conselheira Késsia Cavalcanti lhe envie o detalhamento da sua proposta para que o Conselho possa deliberar quanto o encaminhamento para análise pela prestadora.

O Presidente, Juscelino Rocha, agradeceu à todos pela disponibilidade.

O Vice-Presidente, Sérgio Falcão, agradeceu à todos.

O Conselheiro José Vicente, agradeceu pelas apresentações, e felicitou o novo integrante do Conselho, Clayton Santana Junior, e ressaltou que a reunião foi ótima.

---

A Representante da Anatel, Livia de Sá, agradeceu à todos, em especial pela oportunidade concedida ao Fabricio Lopes, da RCTS/ANATEL, em apresentar o projeto estratégico de 'Atuação Responsiva'.

O Presidente do Conselho, Juscelino Tavares, deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste.

#### **6. Pauta para próximo encontro**

- Indicadores SINDEC;
- Consumidor.gov.br;
- Indicadores Anatel;
- Conscientização no Uso dos Recursos Destinados à Manutenção do Conselho.

#### **7. Assinaturas**

#### **FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE- FECS**

**SE** Representada por José Vicente dos Santos Lemos  
\_\_\_\_\_;

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  
\_\_\_\_\_;

---

**FAMOAL - FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE MORADORES DE ALAGOAS -**  
**AL** Representada por Maria José Martins dos Santos

\_\_\_\_\_;

**FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON**  
**MACEIÓ - AL** Representado por Lilyan Kathiane Silva Lima Tavares Valões

\_\_\_\_\_;

**MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCSE - SE** Representado por  
Robinson Barroso Soares \_\_\_\_\_;

**SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS - PROCON PE** Representado  
por Clayton Fernando de Santana  
Junior \_\_\_\_\_;

\_\_\_\_\_