



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região Norte

Local: Vídeoconferência

Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes

Data:
04 de junho de 2020

1. Participantes – Usuários

- Antonio dos Santos Gama Junior;
- Cristian Mendes da Silva;
- Edilene Nascimento da Costa;
- Marco Antonio Nobre Salum;
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira.

1.1 Ausência justificada:

- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

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;
 - PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Monica Maria Libonati;
 - SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.
-

3. Participantes – Grupo TIM

- Adriana Fernandes Paiva – Relacionamento Consumerista;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Claudia Ozório Franco – Relacionamento Consumerista;
- Cristiane da Silva – Relacionamento Consumerista;
- Milene Martins Gomes – Engenharia de Rede;
- Priscilla Macedo Shah – Relacionamento Consumerista.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Andreza Lemos Cignachi.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM pela Edilene Nascimento Costa, Vice-Presidente do Conselho, em face da licença no dia 04 de abril de 2020 do Cássio Bitar Vasconcelos, Presidente do Conselho, da entidade Defensoria Pública do Estado do Pará – DPPA membro do Conselho, a qual representava, tendo a entidade indicado novo representante perante a este Conselho no dia 22 de maio de 2020. A Vice-Presidente do Conselho fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, dando-se início a apresentação de todos.

Foi decidido pelos Conselheiros que a Representante da Entidade PROCON Estadual do Pará nesta Reunião, Sra. Monica Maria Libonati, pode enviar sua representação antes da aprovação desta ata.

Em seguida, passada a palavra para o Secretário do Conselho Amarilio Fidel Menezes, o mesmo procedeu com a posse dos membros eleitos para o Triênio 2020 – 2022, abaixo descritos, que ora cumpriram os trâmites previstos no Edital de Eleições 2019 para este feito:

Membros empossados nesta 2ª Reunião Ordinária:

Categoria Usuário

- Cristian Mendes da Silva

Categoria Entidade

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Debora de Castro Gomes.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e em seguida foi passada a palavra para a Claudia Ozório, Relações Consumeristas, que 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 mantém-se como menos demandado na Região Norte, e apresenta melhora no índice de solução, quando comparado ao mesmo período de 2019, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

A Conselheira Sabrina Tricot, Representante do PROCON Boa Vista(RR), sinalizou que o Órgão a qual representa, já está utilizando o PRÓ-Consumidor. A Claudia Ozório, mencionou que o mesmo vai integrar os dados do SINDEC, e que está em piloto e em fase de rollout.

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, 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 Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista, apresentou 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 Adriana Paiva, Manager da área de Relacionamento Consumerista, ressaltou a importância da implementação da Ouvidoria divulgada, e sua disponibilização de forma estruturada para os usuários.

A Edilene Costa, Vice-Presidente do Conselho, agradeceu aos representantes da área de Relacionamento Consumerista pelas apresentações realizadas.

Na sequência, a Milene Gomes, Engenheira, iniciou a apresentação da área de Rede com uma explanação sobre os Biosites, informando a quantidade e localização dos mesmos na Região Norte.

A Conselheira Sabrina Tricot, perguntou sobre a localização dos Biosites em Roraima, tendo a representante de Rede informado a localização dos mesmos na capital.

Ainda sobre a apresentação, a Engenheira Milene Gomes, falou sobre a cobertura de Rede na Região, ressaltando o cenário atualizado de cobertura por UF, e fez a devolutiva quanto a confirmação de instalação de mais uma antena no Balneário de Salinas (PA) e sua localização, conforme solicitado na Reunião anterior.

Em seguida, fez uma explanação sobre a Resolução N°700, de 28 de setembro de 2018, regulamento que tem por objetivo definir métodos de avaliação da exposição humana a “campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos na faixa de radiofrequências entre 8,3 kHz e 300 GHz (CEMRF)”, associados à operação de estações transmissoras de radiocomunicação, que se aplica a todos que utilizem estações transmissoras de radiocomunicação que exponham seres humanos a

campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos na faixa de radiofrequências indicada do seu [art. 1º](#). Ainda com base nesta Resolução, destacou que os limites de exposição ocupacional e da população em geral a campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos gerados por estações transmissoras de radiocomunicação e por terminais de usuários, estabelecidos em todo o território brasileiro, são os recomendados pela **Organização Mundial de Saúde (OMS)**, conforme estabelecido na [Lei nº 11.934, de 5 de maio de 2009](#). Por fim, apresentou o laudo radiométrico TIM, que atende aos limites de exposição definidos pela Regulamentação e Legislação vigentes.

O Secretário informou que no site da TIM no endereço <https://www.tim.com.br/pa/sobre-a-tim/sustentabilidade/ambiental/campos-eletromagneticos#> constam informações da publicação da Associação Nacional de Operadores Celulares (ACEL) “Telefonia Celular – Conheça bem essa tecnologia” – elaborada com base no estudo realizado pelo Departamento de Engenharia Elétrica da Universidade de Brasília.

O Conselheiro Marco Antonio Nobre Salum, precisou se ausentar da 2ª Reunião Ordinária por motivo de força maior.

Na sequência, em face da licença/afastamento do Sr. Cassio Bitar Vasconcelos da entidade Defensoria Pública do Estado do Pará, que representava, publicado no Diário Oficial do Estado no dia 04 de abril de 2020 e ratificado pela nova representante do Órgão, os Conselheiros partícipes decidiram por maioria absoluta dos votos pela vacância da Função de Presidente, e elegeram a **Sra. Edilene Nascimento da Costa (Usuária)**, Vice-Presidente do Conselho, para a Função de **Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Norte**, por maioria absoluta dos votos.

Outrossim, com a vacância da Função Vice-Presidente, a Presidente do Conselho, Edilene Costa, procedeu com a eleição para a Função Vice-Presidente, inicialmente acordando com os Conselheiros partícipes o rito, onde os Conselheiros partícipes puderam se candidatar. Em seguida, a Presidente do Conselho abriu espaço para

posicionamento dos candidatos, que foi seguida da votação pelos Conselheiros partícipes, com o seguinte resultado:

- **Vice-Presidente** Antonio dos Santos Gama Junior(Usuário) – 08 (oito) votos;
- Conselheiro Cristian Mendes da Silva (Usuário) – 02(dois) votos.

A Presidente do Conselho, Edilene Costa, por solicitação dos Conselheiros, colocou em votação quanto a anulação do manifesto enviado dia 21 de maio de 2020 para a Anatel pelo Sr. Cassio Bitar Vasconcelos em nome do Conselho de Usuários TIM da Região Norte, e por maioria absoluta dos Conselheiros partícipes, foi decidido pela anulação do mesmo.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes fez a leitura da Ata da 1ª Reunião Ordinária e Tomada de Posse do Conselho de Usuários TIM da Região Norte, realizada no último dia 05 de março de 2020, na sede da TIM em Belém(PA), e em seguida a Presidente do Conselho, colocou a referida Ata em votação, sendo a mesma aprovada por unanimidade pelos Conselheiros partícipes.

Outrossim, foi acordado o envio desta Ata no prazo de até 5 dias úteis pelo Secretário, conforme indicado na Carta de Brasília, à todos os Conselheiros, que devem individualmente aprová-la ou enviar suas considerações para o Secretário em até 5 dias úteis.

Em seguida, a Edilene Costa, Presidente do Conselho, agradeceu a Representante da Anatel, todos os Conselheiros e Representantes da TIM pela participação e disponibilidade.

A Andreza Lemos, representante da Anatel, se colocou à disposição para esclarecimento de qualquer dúvida.

O Conselheiro Cristian Mendes agradeceu à todos e parabenizou o Vice-Presidente Antonio Gama Júnior pela Eleição.

O Conselheiro Adriano Pinto, Representante da Associação dos Moradores do Bairro da Betania – PA, agradeceu à todos e salientou que a Reunião foi muito produtiva.

A Conselheira Sabrina Tricot, Representante do PROCON Boa Vista – RR, agradeceu à todos.

A Presidente do Conselho, Edilene Costa, deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;
- Consumidor.gov.br;
- Indicadores Anatel.

7. Assinaturas

Antonio dos Santos Gama Junior_____;

Cristian Mendes da Silva_____;

Edilene Nascimento da Costa_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Remesson Aquino Henrique de Oliveira_____;

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 _____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Monica Maria Libonati
_____;

SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro
Tricot _____;
