



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**1ª Reunião Ordinária – Região Nordeste**

**Local: Vídeoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
27 de março de 2020**

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

- Edmilson Pedro Xavier Filho;
- FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE- FECS – SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos;
- José Cicero Vieira de Oliveira;
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca;
- Sérgio José Santos Falcão;
- Sizino Francisco De Oliveira Alves.

### **2. Participantes - Entidades**

- AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB Representada por Emmanuel Arantes Lima Silva;
  - 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 Representado por Renata Peixoto.
-

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Adriana Fernandes Paiva – Relacionamento Consumerista;
- Ageu Guerra – Engenharia de Rede;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Felipe Leão – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Roberta Cardoso – Relações com Imprensa.

### **4. Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Fabio Delmiro Martins.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária para tomada de posse e constituição do Conselho de Usuários da TIM pela Manager Adriana Paiva responsável pela Área de Relacionamento Consumerista com uma mensagem de boas-vindas aos membros eleitos para o Conselho de Usuários da Região Nordeste do triênio 2020 – 2022, destacando sua participação social e as principais iniciativas por meio de ações de conscientização destinadas à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços e seus direitos e deveres, e de acessibilidade.

Passada a palavra para o Secretário do Conselho Amarilio Fidel Menezes, deu-se início a apresentação dos membros eleitos do Conselho, autoridades e representantes da TIM presentes, com a mensagem de boas-vindas a todos, incluindo a participação da Anatel convidada para a reunião, e apresentou a agenda do dia.

Em seguida, o Secretário do Conselho, iniciou o rito para a tomada de posse, e solicitou aos Conselheiros eleitos (Usuários e Entidades) que o original do Termo de Posse, cuja a cópia digitalizada foi enviada para o e-mail [conselhodeusuarios@timbrasil.com.br](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br) pelos membros eleitos, deve ser apresentado na próxima reunião presencial, e logo em seguida solenemente tomaram posse neste ato conforme se ratificam pelas assinaturas do termo de posse, conforme dispõe a Resolução 623/2013 e o Edital Eleições 2019, que permanecem publicados na página

---

do Conselho de Usuários no site da TIM, e que foi reiterado no e-mail de convocação para a reunião em epígrafe e ratificado por meio de contato telefônico.

### **Membros empossados nesta 1ª Reunião Ordinária:**

#### **Categoria Usuários (Pessoa Física e Jurídica)**

- Edmilson Pedro Xavier Filho;
- FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE-FECS – SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos;
- José Cicero Vieira de Oliveira;
- Marcus Demétrios Garcia Fonsêca;
- Sérgio José Santos Falcão;
- Sizino Francisco De Oliveira Alves.

#### **Categoria Entidades**

- AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PARAÍBA Representada por Emmanuel Arantes Lima Silva;
- 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;

A representante da Entidade Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – PROCON Pernambuco, por motivo de força maior face ao Coronavírus (Covid 19), não conseguiu apresentar em tempo hábil a documentação necessária para representar a entidade na 1ª Reunião Ordinária e ser empossada, mas se comprometeu em apresentar os documentos necessários para este feito posteriormente, o que foi colocado em votação pelos Conselheiros empossados, tendo a maioria decidido que

---

a entidade pode apresentar a documentação necessária antes da próxima Reunião Ordinária, quando a mesma poderá ser empossada na 2ª Reunião Ordinária deste Conselho, e portanto, na presente reunião não terá direito a voto ou a votar em razão do defeito de representação ora constatado.

Na sequência, o Secretário do Conselho procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente, inicialmente acordando com os Conselheiros empossados o rito, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e em seguida detalhou este processo eleitoral com base na Regulamentação e Regimento Interno, e solicitou aos Conselheiros empossados que se manifestassem quanto ao interesse na candidatura.

Outrossim, foi aberto espaço para posicionamento às inscrições para os Conselheiros apresentarem candidatura, tendo se inscritos os seguintes candidatos à Presidente: Sérgio José Santos Falcão(Usuário), Juscelino Tavares da Rocha (Representante da Entidade Conselho Subseccional da Ordem dos Advogados em Olinda - PE), Emmanuel Arantes Lima Silva (Representante da Entidade Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Paraíba) e Marcus Demétrios Garcia Fonsêca (Usuário), e após pronúncias dos candidatos, foi dado início a votação nominal e aberta, onde foram eleitos os seguintes candidatos e apresentado o resultado da eleição:

- **Presidente Juscelino Tavares da Rocha** (Representante da Entidade Conselho Subseccional da Ordem dos Advogados em Olinda - PE) – 07 (sete) votos;
  - **Vice-Presidente Sérgio José Santos Falcão** (Usuário) – 02 (dois) votos;
  - Conselheiro Emmanuel Arantes Lima Silva (Representante da Entidade Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Paraíba) – 01 (um) voto.
  - Conselheiro Marcus Demétrios Garcia Fonsêca (Usuário) – 01 (um) voto.
-

O Presidente e o Vice-Presidente eleitos, Juscelino Rocha e Sérgio Falcão, respectivamente, tomaram posse de imediato nas funções para as quais foram eleitos, em conformidade com o que determina o regimento interno, e em seguida agradeceram à todos os Conselheiros.

Na sequência, o Secretário procedeu com a leitura da Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, do Regimento Interno do Conselho de Usuários do Grupo TIM, e se colocou à disposição para esclarecer eventuais dúvidas destes documentos e sobre a Política de Viagens do Grupo TIM e o Código de Conduta e Princípios Éticos, que integram o Edital Eleições 2019, e que estão publicados na página do Conselhos de Usuários no site da TIM, reforçando e esclarecendo pontos de dúvidas sinalizados no mandato anterior e neste ora iniciado, como por exemplo, que o Conselho de Usuários, tem caráter consultivo, voltado para a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento, bem como para a formulação de sugestões e de propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações; que é uma instância de participação institucionalizada de Usuários no Grupo, não possuindo personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial; e que a participação dos Conselheiros é de caráter voluntário e não remunerado; que a ata é um resumo descritivo dos principais assuntos abordados na reunião, e que o seu envio para os Conselheiros se dará no prazo de 5 dias úteis após a realização da reunião, para aprovação por e-mail, e assinatura na reunião subsequente. Outrossim, após a leitura e esclarecimentos de dúvidas sobre os referidos documentos, os mesmos foram aprovados pelos Conselheiros presentes.

O Conselheiro Marcus Demétrios solicitou a suspensão da Reunião e o seu adiamento para outra oportunidade, devido ao péssimo sinal de internet na sua localidade. Os Conselheiros pela maioria absoluta dos votos, decidiram pela continuidade da 1ª Reunião Ordinária, tendo o Conselheiro Marcus Demétrius manifestado sua insatisfação e se ausentado da mesma pelo motivo justificado.

Na sequência, foi passada a palavra para o Felipe Leão, Relações Institucionais, que iniciou a apresentação Institucional da TIM destacando a missão da empresa e sua relevante atuação no mercado de Telecom, o Instituto TIM e sua importante missão e pilares de atuação, como as aplicações, que são soluções tecnológicas, como por

---

exemplo o ZUP(Zeladoria Urbana Participativa), plataforma para a gestão de serviços e ativos urbanos que conta com a participação da sociedade, os reconhecimentos recebidos, como por exemplo, o de Empresa Pró-ética pela Controladoria-Geral da União (CGU) em dezembro/2019 e o Prêmio Anatel Acessibilidade em Telecomunicações 2019, em abril/2019. Outrossim, apresentou uma visão geral do mercado, destacando que os novos hábitos reforçam a relevância do serviço de dados, especialmente através da rede móvel.

Ainda sobre a apresentação institucional, o Felipe Leão, falou sobre a estratégia e o posicionamento da Companhia, e de seu avanço na digitalização do negócio e no relacionamento com o consumidor, além de sua evolução operacional, destacando seus principais marcos. Outrossim, falou sobre a atuação da Companhia no Agronegócio (ConectarAGRO), no qual a TIM se consolida como líder no processo de digitalização do campo. Além disto, falou sobre a expansão da cobertura suportada por uma robusta infraestrutura de rede, e os acordos de compartilhamento de infraestrutura, que permitem eficiência operacional para a empresa e expansão da oferta para os usuários, e a expansão com inovação por meio dos biosites.

Na sequência, Felipe Leão, falou sobre o 5G, destacando as perspectivas, oportunidades e desafios, especialmente no Brasil, além do protagonismo da TIM, que vem explorando as aplicações e construindo um ecossistema favorável para o lançamento desta revolucionária tecnologia. Outrossim, ressaltou as oportunidades de negócio IoT, e como o Grupo TIM vem avançando no desenvolvimento do 5G, destacando as novas iniciativas da Companhia, como por exemplo os testes já realizados. O Executivo da Diretoria de Relações Institucionais ainda destacou a importância da participação e apoio das entidades presentes no que tange aos desafios de sua implantação, considerando o atual cenário de legislação e regulamentação.

O Presidente do Conselho Juscelino Rocha, perguntou se a prestadora tem alguma previsão de instalação do 5G em Fernando de Noronha (PE).

O Ageu Guerra, da área de Engenharia de Rede, informou que a prestadora ainda não tem previsão para a implementação da tecnologia 5G no arquipélago.

---

Em seguida, o Fabio Martins, representante da Anatel, enfatizou quanto a conscientização do papel dos Conselheiros e ponderou da importância dos mesmos colaborarem com a harmonização das relações entre os Órgãos de Defesa do Consumidor e a empresa, em prol da melhoria no diálogo entre todos.

O Conselheiro José Cícero Oliveira, sugeriu que as reuniões fossem realizadas às segundas, o que facilitaria a logística dos Conselheiros. Outrossim, sugeriu que fosse discutido a importância da conscientização dos Conselheiros quanto à responsabilidade no uso dos recursos da prestadora destinados à manutenção do Conselho de Usuários no que tange à solicitação de passagens e hospedagens para participação nas reuniões presenciais.

O Presidente e os demais Conselheiros ponderaram quanto a manutenção das reuniões às sextas, já que na sexta, depois da reunião, a maioria retorna às suas casas cansados pela reunião e pela semana enfrentada, considerando que todos tem outros afazeres, portanto, o sábado e domingo ficam para o devido descanso, ficando ruim e dispendioso a reunião no início ou no meio da semana. Outrossim, que o tema 'Conscientização no Uso dos Recursos Destinados à Manutenção do Conselho' seja posto como ponto de pauta para a próxima reunião.

Na sequência, o Secretário apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2020, que foi posta em votação pelo Presidente e aprovada por todos os Conselheiros partícipes, com a ressalva de que as reuniões ordinárias sejam por videoconferência, enquanto perdurar a quarentena em face do coronavírus (Covid 19):

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2020							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local	Endereço
Nordeste	2ª	26/06/2020	09:00 - 16:00	Jaboatão dos Guararapes	PE	Sede Regional TIM	Av. Ayrton Senna da Silva, nº 1.633, Bairro Piedade, em Jaboatão dos Guararapes (PE)
	3ª	25/09/2020	09:00 - 16:00	Salvador	BA	Sede Regional TIM	Alameda Salvador, nº 1.057, Sala 2206, da Torre América do Salvador Shopping Business, Bairro Caminho das Árvores, em Salvador (BA)
	4ª	27/11/2020	09:00 - 16:00	Jaboatão dos Guararapes	PE	Sede Regional TIM	Av. Ayrton Senna da Silva, nº 1.633, Bairro Piedade, em Jaboatão dos Guararapes (PE)

O Presidente do Conselho, Juscelino Tavares, representante da Entidade Conselho Subseccional da Ordem dos Advogados em Olinda – PE, elogiou o Secretário Fidel Menezes pelo trabalho realizado, e agradeceu à todos.

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

O Conselheiro Edmilson Xavier Filho, parabenizou a TIM, o Secretário Fidel Menezes, o Presidente do Conselho Juscelino Tavares e o Vice-Presidente Sérgio Falcão pela reunião.

O Conselheiro José Vicente Lemos, representante da FECS – SE, agradeceu e parabenizou o Secretário Fidel Menezes, o Presidente Juscelino Tavares e o Vice-Presidente Sérgio Falcão pela reunião, destacando que a mesma foi muito produtiva.

O Conselheiro Emmanuel Silva, representante do PROCON Paraíba, parabenizou a TIM na pessoa do Secretário Fidel Menezes, o Presidente Juscelino Tavares e o Vice-Presidente Sérgio Falcão. Outrossim, enfatizou a importância da auto responsabilidade de cada Conselheiro, e mais que eficientes, devem também ser eficazes.

O Conselheiro José Cícero Oliveira, elogiou o Secretário Fidel Menezes pela condução da reunião, o Presidente Juscelino Tavares e o Vice-Presidente Sérgio Falcão pela vitória.

O Juscelino Tavares, Presidente do Conselho, agradeceu o Fabio Delmiro, representante da Anatel, e o convidou para participar da próxima reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste.

O Conselheiro Sizino Alves, agradeceu à todos, e parabenizou a equipe da TIM pela reunião que foi preparada com excelência. Outrossim, parabenizou o Presidente e o Vice-Presidente pela eleição.

---

O Conselheiro Robinson Soares, representante da MOCESE – SE, parabenizou à todos e o Secretário Fidel Menezes pela condução, e elogiou a TIM pelo respeito na forma de tratar o Conselho.

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**

**Edmilson Pedro Xavier Filho**\_\_\_\_\_;

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

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

**José Cicero Vieira de Oliveira**\_\_\_\_\_;

**Marcus Demétrios Garcia Fonsêca**\_\_\_\_\_;

**Sérgio José Santos Falcão**\_\_\_\_\_;

**Sizino Francisco De Oliveira Alves**\_\_\_\_\_;

---

**AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB**

Representada por Emmanuel Arantes Lima Silva

\_\_\_\_\_;

**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** Representado

por Renata Peixoto \_\_\_\_\_;

\_\_\_\_\_