



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região NORTE		Endereço: Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás
Secretário do Conselho: Amarilio Fidel Menezes	Cidade: Belém - PA	Data: 05 de março de 2020

1. Participantes – Usuários

- Antonio Dos Santos Gama Junior;
- Edilene Nascimento Da Costa;
- Marco Antonio Nobre Salum;
- Remesson Aquino Henrique De Oliveira;
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

1.1 Ausência justificada:

- Cristian Mendes Da Silva.

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 Cassio Bitar Vasconcelos;
 - PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
 - PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das Neves;
 - 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;
- Sergio Augusto Paul – Engenharia de Rede.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Marcio Wagner Rolim

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 Norte 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.

O Secretário apresentou a agenda do dia e entregou aos membros eleitos o termo de posse, a Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, o Regimento Interno do Conselho de Usuários do Grupo TIM, 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. Na sequência, o Secretário procedeu com a leitura dos referidos documentos, 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 assinados e aprovados pelos Conselheiros presentes.

Na sequência, foi passada a palavra para a Bianca Franco, 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, os reconhecimentos recibos, 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, a Bianca Franco, 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.

Em seguida, o Sergio Augusto Paul, responsável pela área de Engenharia de Rede Regional, falou sobre a atuação da empresa no Agronegócio (ConectarAGRO), no qual a TIM se consolida como líder no processo de digitalização do campo e já cobre mais de 5,1 milhões de hectares com sua rede 4G. Outrossim, 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, Sergio Paul 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 Gerente Sênior de Engenharia de Rede 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.

A Conselheira Sabrina Tricot, representante da entidade PROCON Boa Vista, solicitou que a TIM avalie a possibilidade de disponibilização da apresentação institucional para os membros do Conselho de Usuários.

O Conselheiro Thiago Rodrigo Dorea, ressaltou sua percepção quanto a melhora na qualidade do sinal da TIM na sua região.

A Conselheira Sabrina Tricot solicitou que a TIM informe a quantidade e localização dos biosites na região Norte.

O Conselheiro Antonio Gama Junior, questionou sobre a cobertura no balneário de Salinas, tendo o responsável pela área de Rede informado sobre a previsão de instalação de mais uma nova antena na região.

A Conselheira Sabrina Tricot, sugeriu a visita de um laboratório 5G da TIM na região Norte pelos membros do Conselho.

O Conselheiro Cassio Vasconcelos, representante da entidade Defensoria Pública do Pará, sugeriu que profissionais capacitados possam produzir estudos que esclareçam e desmistifiquem quanto a possibilidade de riscos face a proximidade das antenas.

As Conselheiras Edilene Costa e Sabrina Tricot, esclareceram suas dúvidas de como se dará o investimento do TAC da Anatel.

Em seguida, o Marcio Rolim, representante da Anatel, iniciou a apresentação Institucional da Agência Reguladora, falando da estrutura organizacional do Órgão, e detalhando a atuação e objetivos da Superintendência de Relações com Consumidores, como por exemplo, promover a transparência e harmonia das relações de consumo, estimular a melhoria na qualidade dos serviços e educação para o consumo. Outrossim, detalhou o fluxo de recebimento e tratamento das reclamações pela Agência, e como é feita a fiscalização regulatória. Além disto, falou sobre o trabalho de inteligência e pesquisa de satisfação e qualidade percebida, do diagnóstico das relações de consumo e metodologias aplicadas.

Ainda sobre a apresentação institucional da Anatel, o seu representante falou das ações implementadas que visam a educação para o consumo, como por exemplo, a divulgação de campanhas para disseminar regras relativas a temas tratados na fiscalização regulatória, o portal do consumidor, produção de spots para rádios e campanhas orientativas, e elaboração de boletim informativo para as entidades de defesa do consumidor. Além disto, falou sobre o novo sistema Anatel Consumidor, e sobre a promoção da participação social por meio do Conselhos de Usuários, e do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecom (CDUST). Por fim, falou dos temas RGC, LGPD e RQUAL, que estão sendo acompanhados em 2020.

Em seguida, o Secretário do Conselho, iniciou o rito para a tomada de posse, e solicitou aos Conselheiros eleitos (Usuários e Entidades) a apresentação da documentação original ou cópia autenticada, 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, além da assinatura do termo de posse.

A representante da entidade ADCEA – Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas, apresentou sua documentação pessoal, e se comprometeu em apresentar os originais ou cópia autenticada da documentação da entidade na próxima Reunião Ordinária, quando a entidade poderá ser empossada.

Membros empossados nesta 1ª Reunião Ordinária:

Categoria Usuários

- Antonio Dos Santos Gama Junior;
- Edilene Nascimento Da Costa;
- Marco Antonio Nobre Salum;
- Remesson Aquino Henrique De Oliveira;
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

Categoria Entidades

- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto;
- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ - DPPA Representada por Cassio Bitar Vasconcelos;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das Neves;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.

Na sequência, o Secretário do Conselho procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente, inicialmente acordando com os Conselheiros empossados o rito, bem como deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e em seguida incentivou a participação de todos, explicando que a votação poderia ser secreta ou aberta (esta última foi a decidida pelo grupo), esclareceu dúvidas sobre este processo de eleição com base na Regulamentação e Regimento Interno, onde todos os Conselheiros empossados puderam se candidatar.

Outrossim, foi aberto espaço para posicionamento dos candidatos, que foi seguida da votação pelos Conselheiros empossados, com o seguinte resultado:

- Presidente Cassio Bitar Vasconcelos (Representante da Entidade Defensoria Pública do Estado do Pará) – 06 (seis) votos;
-

- Vice-Presidente Edilene Nascimento Da Costa (Usuária) – 03 (três) votos;
- Conselheiro Adriano dos Anjos Pinto (Representante da Entidade Associação dos Moradores do Bairro da Betania AMBB – PA) – 01(um) voto.

Em seguida, 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 membros votantes, com a sugestão de que uma das reuniões ordinárias possa ser realizada no município de Boa Vista (RR) em substituição a sede Regional da Prestadora em Belém (PA), caso seja viável a disponibilização de sala de reunião por alguma das entidades de defesa do consumidor locais com estrutura que comporte a mesma, sem custo adicional para a Prestadora:

Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local	Endereço
Norte	2ª	04/06/2020	09:00 - 16:00	Belém	PA	Sede Regional TIM	Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás, em Belém (PA)
	3ª	03/09/2020	09:00 - 16:00	Belém	PA	Sede Regional TIM	Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás, em Belém (PA)
	4ª	05/11/2020	09:00 - 16:00	Belém	PA	Sede Regional TIM	Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás, em Belém (PA)

Outrossim, caso seja viável a Reunião Ordinária ser realizada em Boa Vista(RR), foi sugerido que seja feito ação de entrega do CDC em Braile no Aeroporto Internacional de Boa Vista (RR).

6. Pauta para próximo encontro

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

7. Assinaturas

Antonio dos Santos Gama Junior_____;

Edilene Nascimento da Costa_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

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 Cassio Bitar

Vasconcelos_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo

Socorro de Souza Uchoa_____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das

Neves_____;

SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro

Tricot_____.
