



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE

Endereço: SIG(Setor de Indústrias Gráficas) Quadra 4 Lote 217.

Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes

Cidade: Brasília
- DF

Data:
12 de setembro de 2019

1. Participantes - Usuários

Adolfo Breder;
Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes;
Rafael Quaresma Viva;
William Lima Rocha.

Ausências justificadas:

Jorge Tardin;
Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS Representada por Alessandra Celita Couto Fogaça;

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR RJ Representada por Patricia Cardoso Maciel Tavares;

IBRACI – RJ Representada por Renata Ruback;

Ausências justificadas:

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MG;
MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS;
PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA .

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
Igor Carvalho – Engenharia de Rede;
Ricardo Alves – Relações Institucionais.

4. Participantes – Convidados

ANATEL – Representada por Octavio Penna Pieranti;
PROCON Içara (SC) – Representado por Karoline Kalegari Naspoline.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária com a apresentação dos membros 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, foi realizada a abertura pela Dra. Renata Ruback Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste, que apresentou o novo Secretário do Conselho Amarilio Fidel Menezes.

Dando sequência, o Secretário começou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, inicialmente apresentando os indicadores do SINDEC no qual a TIM em maio/2019 volta a ser menos demandada entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Sudeste e no qual apresenta ótimo índice de solução. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários. Outrossim, foram apresentados os

resultados dos indicadores alcançados pela 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 apresenta alta taxa de resolutividade e satisfação. A Conselheira Dra. Patricia Tavares indicou a inclusão de um alerta ao Consumidor sempre no final de cada interação da empresa com o mesmo na plataforma www.consumidor.gov.br, destacando a importância dele registrar sua avaliação quanto a solução da sua reclamação e satisfação com o atendimento. A Presidente do Conselho solicitou a inclusão do IDA da Anatel na pauta da próxima reunião.

Dando sequência, o Engenheiro Igor Carvalho apresentou o tema 5G, inicialmente falando sobre o desafio das operadoras, especialmente no Brasil, onde a cobertura móvel cresce e o consumo da Banda Larga Móvel evolui exponencialmente. Além de ressaltar quanto as oportunidades de negócio IoT, evoluindo da conectividade para provedor de soluções e serviços de valor agregado, e como o Grupo TIM vem avançando no desenvolvimento do 5G, destacando as novas iniciativas da Companhia, como por exemplo os testes já realizados com esta nova e revolucionária tecnologia. O Engenheiro Sérgio Paul Gerente Sênior de Rede fez uma explanação complementar sobre o 5G e 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 Presidente do Conselho solicitou que a empresa atualize os Conselheiros ao longo das próximas reuniões conforme for avançando com o cronograma de implantação do 5G.

Em seguida, o Secretário Amarílio Menezes fez um resumo sobre o V Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários realizado na sede da Anatel no último dia 26/06, na qual participaram do evento cerca de 100 pessoas, dentre os quais Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos, Secretários dessas instâncias, representantes das prestadoras, integrantes do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) e servidores da Anatel. Outrossim, destacou que foram discutidas a gestão em vias de se encerrar e as perspectivas para o processo eleitoral já iniciado, e que foram, ainda, realizadas apresentações sobre os temas 'Proteção de dados Pessoais', 'Telemarketing' e 'Acompanhamento dos Direitos dos

Consumidores', sugeridos pelos próprios membros dos conselhos e seus secretários, disponíveis no link <http://www.anatel.gov.br/consumidor/foruns>. Outrossim, foi apresentada a Carta de Brasília, documento de "boas práticas" para os Conselhos de Usuários aprovada em 2018.

Em relação às Eleições 2019 para o triênio 2020 – 2022, o Secretário do Conselho destacou o cronograma das eleições constante do edital 2019, amplamente divulgado, e esclareceu dúvidas sobre o processo eleitoral. Outrossim, foram debatidas algumas oportunidades na melhoria do processo eleitoral, tendo o representante da Anatel destacado que o diferencial desta eleição foi o fato dela ter sido coordenada e com a participação de todas as operadoras.

Em seguida o Secretário falou sobre o fluxo de recolhimento e baterias em loja, destacando que o mesmo está sendo revisto.

Por fim, o Secretário falou sobre a lei nº13.709/2018, que entra em vigor em agosto/2020, titulada como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Outrossim, que nesse novo paradigma de proteção de dados no Brasil surge com a lei a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da lei por parte das empresas, e que tem a responsabilidade de orientar quanto as novas situações trazidas pela lei e que ainda não foram aplicadas na prática. Destacou que nesse contexto surge também o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável pelo canal de comunicação entre a empresa, os titulares das informações e a ANPD. Outrossim, ressaltou que a empresa possui um Grupo de Trabalho multidisciplinar para tratar a LGPD e um projeto de adequação em andamento.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;

- Indicadores Consumidor.gov.br;
- Indicadores Anatel;
- LGPD – Processo de implantação.

7. Assinaturas

Adolfo Breder_____;

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes_____;

Rafael Quaresma Viva_____;

William Lima Rocha_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS Representada por Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR RJ Representada por Patricia Cardoso Maciel Tavares_____;

IBRACI – RJ Representada por Renata Ruback_____;
