



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região Sul

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
26 de fevereiro de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
- Alexandre Pereira Caminha;
- Fernando Luiz Vanin;
- Itamar Dall'agnol;
- Karoline Luiz Calegari Napolini.

1.1 Ausência não justificada:

- Gilberto de Camargo.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representada por Maciel Giovanella;
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos;
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira;
- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto.

2.1 Ausência não justificada:

- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Cristiano Zanchi.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bruna Vianna – Regulatório;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Daniele Sant Anna – Relacionamento com o Cliente;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Ho Yeuh Chuch – Regulatório;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Liliana Lima – Marketing;
- Luiz Vilhena – Relacionamento com o Cliente;
- Marcelo Benthien – Engenharia de Rede;
- Rafael Santos – Regulatório;
- Theo Trindade – Marketing;
- Valéria Câmara – Relacionamento Consumerista.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2021 pelo Claudio Ferreira, Presidente do Conselho eleito para o ano de 2021, que cumprimentou e agradeceu à todos e todas pela presença, e passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, e a apresentou a agenda do dia.

Em seguida, o Secretário e os demais membros do Conselho, realizaram a posse do Sr. Claudio Pires Ferreira (representante da Entidade Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul) e do Sr. Alexandre Pereira Caminha (Usuário), como Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Sul, respectivamente.

Na sequência, o Secretário do Conselho, apresentou a Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista, e sua equipe do qual é integrante. Em seguida, passou a palavra para a Valéria Câmara, Relações Consumerista, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que em 2020, a TIM se manteve como Grupo Econômico menos demandado, na visão Brasil, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações; Outrossim, que na Região Sul, no comparativo do mês de dez/20 vs nov/20 a TIM apresentou uma redução de 16% no volume de entrantes, e ainda em 2020 apresentou melhora no percentual de resolutividade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares), quando comparado ao ano anterior, com média acima de 83% no período avaliado nas visões Brasil e Região Sul, tendo também destacado os principais motivos de reclamações. Outrossim, apresentou as ações de melhoria na 'Qualidade do Atendimento do Canal 0800 PROCON', destacando as das frentes de atuação dos pilares Processos, Pessoas e Ferramentas.

Outrossim, a Relações Consumeristas, apresentou uma visão comparativa dos resultados dos indicadores alcançados pelo grupo econômico TIM com os demais 3 grandes grupos econômicos do setor na plataforma www.consumidor.gov.br, e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Solução' e 'Prazo Médio de Resposta', na qual o primeiro é avaliado exclusivamente pelo Consumidor, e que mantém nos últimos 180 dias ótimo índice de resolubilidade e dentro do prazo estabelecido pela SENACON.

O Conselheiro Alencar Bortoli, questionou se as ações apresentadas, foram iniciadas este ano ou ano passado, pois ainda não percebeu uma mudança significativa no 'Prazo Médio de Resposta' e 'Índice de Solução', tendo o Secretário do Conselho informado que são ações recém iniciadas e que estão previstas para serem concluídas em abril/2021, outrossim, novamente esclareceu que o resultado do prazo médio de

resposta está dentro do prazo estabelecido pela SENACON, e que desde o início do tratamento da reclamação o cliente recebe informações sobre o tratamento de sua demanda, além de ser estimulado à registrar sua avaliação quanto a solução da reclamação e satisfação com o atendimento.

O Presidente do Conselho, questionou se há uma complementação quanto a implementação das ações de melhoria no curto prazo, em especial quanto ao 'Índice de Solução' de 88%, tendo o Secretário do Conselho informado, que as ações de melhoria contínua ora apresentadas são exatamente as de curto prazo.

O Presidente do Conselho, sugeriu a interação com as Associações de Defesa do Consumidor que compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), tendo o Secretário do Conselho informado que área de Relacionamento Consumerista do qual é integrante, é convidada de forma recorrente à participar de fóruns, congressos, workshops e demais eventos realizados por entidades do SNDC, e que sempre buscam participar dos mesmos para uma maior interação, que pode proporcionar a identificação de oportunidades de melhoria contínua.

A Conselheira Karoline Napolini, questionou se os dados de resolutividade de Reclamação Fundamentada informados, estão defasados, tendo o Secretário informado que estão atualizados com o fechamento de 2020, cuja a fotografia foi passada pela SENACON em fev/2021.

A Conselheira Karoline Napolini, pondera que seja dada ainda mais atenção tanto para as respostas às reclamações da plataforma Consumidor.gov.br quanto para as respostas das CIPs e Processos Administrativos, principalmente quanto a qualidade das mesmas, o que pode mitigar o risco da reincidência e insatisfação do consumidor, e melhorar o índice de solução tanto no SINDEC como na plataforma Consumidor.gov.br, tendo o Secretário agradecido pelas ponderações que contribuirão na implementação das ações de melhoria contínua.

Em seguida, o Secretário do Conselho e os membros do Conselho realizaram a posse do Sr. Maciel Giovanella, novo representante da Entidade FMDC – Fundo de Proteção e Defesa do Consumidor do PROCON Bento Gonçalves (RS), tendo o mesmo

agradecido e destacado que o intuito é de colaborar bastante com o Conselho, além de trazer as questões da sua região.

O Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, deu boas-vindas ao novo representante do PROCON Bento Gonçalves, Maciel Giovanella.

Na sequência, o Presidente do Conselho, contextualizou a relevância do próximo tema que atualmente está em Consulta Pública, tendo o Secretário ressaltado o convite enviado aos membros do Conselho a pedido da Anatel para que possam fazer eventuais contribuições na mesma, e em seguida passado a palavra para o Luiz Vilhena e Daniele Sant Anna, representantes da área de Processos da Diretoria de Relacionamento com os Clientes, que se apresentaram, tendo o Luiz Vilhena iniciado sua explanação sobre 'SAC – Canais de Atendimento ao Consumidor', detalhando como funcionam os canais de Atendimento Telefônico, Atendimento Digital com Autosserviço no APP Meu TIM e Site TIM com página dedicada ao atendimento ao cliente, Canais de texto – Chat e Whatsapp, e Ouvidoria.

Em seguida, a palavra foi passada para o Marcelo Benthien, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre Qualidade de Rede – Oeste do Paraná, detalhando a presença atual da TIM na região Sul e no Oeste do Paraná com as tecnologias 2G, 3G, 4G, 4,5G, VoLTE e NBloT, numa visão evolutiva dos dois últimos anos, destacando o crescimento em número de estações por estado. Outrossim, falou detalhadamente sobre a evolução do tráfego de voz e dados, indicadores de qualidade e investimentos de rede no Oeste do Paraná.

A Conselheira Helena Couto, destacou que é do Município de Francisco Beltrão (PR), que a cidade ficou sem sinal da Prestadora pelo período de 1 dia, tendo questionado o que pode ter ocasionado essa situação. O representante da área de rede, informou que verificou os indicadores da cidade e região, e não identificou algum dia que toda a cidade tenha ficado sem sinal, mas que ocorreu alguns eventos de falha em uma torre que fica no Centro da cidade, que levou esse período para que essa falha fosse resolvida face à necessidade de substituição de uma peça no alto da torre em um dia de chuva forte, o que impossibilita a subida do técnico por uma questão de segurança. A Conselheira também questionou se há possibilidade de ser feita melhoria nas

antenas existentes, tendo o Engenheiro de Rede, informado que das 5 torres existentes no Município, está previsto a ampliação em 4 torres.

Na sequência, a palavra foi passada para o Theeo Trindade da área de Marketing, que se apresentou e iniciou sua apresentação sobre o tema 'TIM Pré Top – Fluxo de Cadastro', destacando que o intuito desta oferta é de proporcionar uma melhor experiência ao cliente, e fez uma explanação sobre como se dá a adesão à oferta de um novo cliente, detalhando cada fluxo. Em seguida, a Liliana Lima, da área de Marketing, falou sobre como se dá a adesão do cliente da base, que está em outra oferta, destacando os fluxos por meio do SMS, App Meu TIM, URA (*144), Chat (Site TIM e App Meu TIM), Call Center e USSD(*144#). Além disto, ressaltou as principais vantagens da oferta TOP.

A Conselheira Helena Couto, questionou se existe uma oferta para o cliente que utiliza mais voz do que dados de uso diário, tendo o representante de Marketing informado que temos uma oferta de uso diário de voz e dados. A Conselheira Helena Couto, informou que identificou dificuldade para a adesão à essa oferta junto ao atendimento ao PROCON, tendo o Secretário do Conselho, informado que foi feito um reforço de comunicação interna junto à área de atendimento, e caso venha a identificar alguma nova ocorrência, que volte a nos sinalizar.

Em seguida, a palavra foi passada para a Ho Yeuh Chuch, representante da área Regulatória, que se apresentou, e iniciou sua apresentação sobre o tema 'Acordo entre a Prestadora e a Anatel para ressarcir os clientes em R\$ 4MM', falando que este plano de reparação, que visa reparar usuários, que no período de dezembro de 2010 a junho de 2011, por questões técnicas, não receberam valores devidos, conforme a regulamentação vigente, está entre os compromissos assumidos no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado entre a Prestadora e a Anatel. Outrossim, detalhou numa linha do tempo, todo o processo, destacando os grandes marcos, e detalhando o plano de comunicação e ressarcimento, além de como se faz a consulta no site TIM ao eventual direito à devolução de créditos.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que reforçou quanto o envio dos comunicados da Anatel aos membros do Conselho

de Usuários, relativos à aprovação e publicação da Resolução 734/2020, que aprova o novo Regulamento dos Conselhos de Usuários, vigente desde 01/12/2020, e do respectivo Manual Operacional (MOP) vigente à partir de sua publicação em 20/01/2021. Outrossim, destacou a importância do conhecimento na íntegra de todos os dispositivos, em especial os relativos aos capítulos V (Das Atribuições), VI (Do Custeio das Atividades do Conselho de Usuários) e VII (Das Disposições Finais e Transitórias), vigentes desde 20/01/2021 com a publicação do MOP.

O Presidente Claudio Ferreira, agradeceu em nome do Conselho, todo o suporte que a TIM vem dando desde o início deste triênio em 2020, através do Secretário Fidel Menezes e dos demais colaboradores da empresa, que não tem medido esforços para colaborar com as atividades do Conselho.

O Presidente do Conselho, agradeceu aos membros do Conselho pela disponibilidade, e novamente agradeceu a cooperação da TIM através do Fidel Menezes, Secretário do Conselho, e os demais colaboradores da empresa, que não medem esforços para as devolutivas ao Conselho.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista, agradeceu pela qualidade da reunião, que sempre agrega muito valor à todos.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, agradeceu à todos, tendo ressaltado que a reunião foi valiosa.

O Presidente do Conselho, desejou um excelente final de semana à todos, e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul.

6. Análises e Providências

SUL		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
19 de novembro de 2020	Canal 0800 PROCON – Qualidade do Atendimento.	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Consumidor.gov.br – Ações de melhoria dos Indicadores Índice de Solução e Prazo Médio de Respostas.	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	SAC - Canais de Atendimento ao Consumidor.	Apresentação da área de Relacionamento com o Cliente sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Qualidade de Rede – Oeste do Paraná.	Apresentação da área de Rede sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	TIM Pré Top – Fluxo de Cadastro.	Apresentação da área de Marketing sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Acordo entre a Prestadora e a Anatel para ressarcir os clientes em R\$ 4MM.	Apresentação da área Regulatória sobre o tema, cujo o resumo descritivo consta nesta ata.
	Criação de um passo à passo de como o cliente pode solicitar o bloqueio de telemarketing, e os canais possíveis.	Devolutiva informando que o cliente TIM pode solicitar o bloqueio de telemarketing nos canais de atendimento do Serviço de Atendimento ao Cliente, e no site Não Me Perturbe, no qual é disponibilizado um passo à passo de como pode solicitar o Cadastro, Bloqueio e Desbloqueio. Caso não seja cliente TIM e deseje o bloqueio para ligações de Telemarketing da TIM ou de outras Operadoras basta acessar o site www.naomeperturbe.com.br
Sugestão de e-mail padrão para o envio do convite das Reuniões Ordinárias, com data da reunião, local e pauta.	Devolutiva na qual o Secretário do Conselho ratificou que o atual convite já possui esse padrão, e que provavelmente o provedor de outlook do Conselheiro não permita a sincronização/visualização da data e do local da reunião pela sua agenda, tendo o Secretário incluído estas informações também no corpo do convite.	

7. Pauta para próximo encontro

- Acompanhamento das ações de melhoria dos Indicadores do Consumidor.gov.br;
- Oportunidades na Qualidade das Respostas das ID's – Anatel.

8. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli _____;

Alexandre Pereira Caminha _____;

Fernando Luiz Vanin _____;

Itamar Dall'agnol _____;

Karoline Luiz Calegari Napolini _____;

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR
ADOCON – SC** Representada por Elizabeth Luiza Fernandes Baesso
_____;

**FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO
GONÇALVES – RS** Representada por Maciel
Giovanella _____;

FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR
Representado por Lucas Dornellos Gomes dos
Santos _____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS
Representado por Claudio Pires Ferreira _____;

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena
Caroline Libarde do Couto _____;