



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**2ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste**

**Local: Videoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
14 de maio de 2021**

### **1. Participantes - Usuários**

- Bernardo Riegel Coelho;
- Klauber Antonio dos Santos;
- Marianne Cardoso Schmidt;
- Pitágoras Lacerda dos Reis;
- Rodolpho Freire Martins.

#### **1.1 Ausência não justificada:**

- Antonio Poli Navega.

### **2. Participantes – Entidades**

- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lendzion Rachid Jaudy Costa;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

#### **2.1 Ausência não justificada:**

- FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz;

- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Renata Abalem Suzaki;
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Anderson Machado – Engenharia de Rede;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fabiana Camarço Arruda – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Fernando Barbosa – Devices;
- Igor Carvalho – Engenharia de Rede;
- Marcus Vinicius Loos – Marketing;
- Roberto Braga – Marketing;
- Theeo Blanco – Marketing;
- Thereza Teixeira – Regulatório;
- Valéria Camara – Relacionamento Consumerista.

### **4. Participantes – Convidados**

- ANATEL – Representada por Relton Murillo Celestino.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste pelo Rodolpho Martins, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião.

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário Fidel Menezes, que cumprimentou à todas e todos, apresentou a agenda do dia, e em seguida a palavra foi passada para a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, que se apresentou, falou da estrutura da

Diretoria de Ouvidoria, da qual é representante. Outrossim, iniciou explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que a TIM no âmbito nacional em mar/2021 apresentou o maior percentual de redução no volume total de demandas entrantes nos PROCONs integrados ao SINDEC entre os 4 maiores grupos econômicos de Telecomunicações, quando comparado ao mês anterior. Além disso, a TIM permanece em 2021 como menos demandada no SINDEC entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações no âmbito nacional e da região Centro-Oeste, tendo também destacado os principais motivos de reclamações e ações de melhoria.

O Relton Celestino, representante da Anatel, questionou se além das ações implementadas pela Prestadora, a redução no volume de entrantes também pode estar parte relacionada ao advento da pandemia, tendo a Relações Consumeristas informado que sim, ou seja, também considera o efeito da pandemia, todavia salientou que alguns PROCONs migraram o atendimento presencial para digital.

A Vice-Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, destacou que o movimento de digitalização do atendimento de uma forma geral pode ter sido potencializado pela pandemia, e sugeriu que seja apresentado um comparativo entre os canais de atendimento da Prestadora durante a pandemia para que possa ser verificado a representatividade dos mesmos e assim entender como se deu esse movimento de digitalização. A Relações Consumeristas, informou que internalizaremos a sugestão apresentada para posterior devolutiva da empresa.

A Cristiane Silva, continuou a apresentação dos Indicadores SINDEC, destacando os percentuais de resolubilidade das Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e das Reclamações Fundamentadas (RFs) em 2021 nas visões nacional e região Centro-Oeste, que apresentam ótimo índice de solução.

Outrossim, a Relações Consumeristas, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://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 manteve nos últimos 180 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente, além de 100% das reclamações respondidas e dentro do prazo.

O representante da Anatel, destacou a importância da implementação da Ouvidoria pela Prestadora, que a Agência Reguladora está acompanhando o desempenho da sua qualidade de atendimento, e sugeriu uma divulgação ainda mais fortalecida da mesma. A Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista, enfatizou que a empresa vem trabalhando fortemente na divulgação, e detalhou as principais ações implementadas neste sentido.

Em seguida, a palavra foi passada para a Thereza Teixeira, da área regulatória que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Bloqueio de Telemarketing - Fluxo do Processo, apresentando uma linha do tempo com a evolução do compromisso setorial de autorregulação de Telemarketing, desde a assinatura da carta de compromisso, contendo a manifestação pública do setor pela sua firme intenção em aprofundar as análises dos princípios para constituição de um "Código de Conduta" até a implementação deste compromisso. Outrossim, detalhou o fluxo de do processo de atendimento, demonstrando como realizar o cadastro e login do usuário, o bloqueio e demais ações, além de apresentar o novo fluxo de comunicação entre o site 'Não me Perturbe' e as Prestadoras para tratamento das reclamações dos Consumidores. Outrossim, apresentou os indicadores que são apurados mensalmente, e o resultado dos mesmos ao no período de jan/2020 à fev/2021, no qual a empresa se mantém dentro da meta em todos os indicadores. Além disto, foi feito a devolutiva de que a empresa não compartilha a sua base de clientes com outras prestadoras.

A Conselheira Marianne Schmidt, questionou se já estão disponíveis as informações de como a Prestadora está tratando os dados pessoais dos seus usuários com base na LGPD, tendo o Secretário do Conselho informado que sim, que as informações estão disponíveis no site da Prestadora.

Na sequência, a palavra foi passada para o Anderson Machado, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua apresentação sobre os temas 'Cobertura de Rede na Região Centro-Oeste' e 'Melhoria da Qualidade de Rede na Região de Costa Rica (MS)', inicialmente apresentando uma visão evolutiva dos últimos 5 anos da cobertura de rede da Prestadora na região Centro-Oeste, detalhada por UF e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, tendo destacado

a evolução da cobertura com 4G em 700 Mhz que permite melhor cobertura indoor (residências, empresas, unidades de saúde ...).

O Conselheiro Walder de Freitas, questionou se há alguma previsão para implementação do 700 Mhz na região norte do Mato Grosso do Sul, especificando diversos municípios, tendo o representante da área de Engenharia de Rede informado que esta tecnologia já está implementada na maioria dos Municípios citados, inclusive nos municípios de Cassilândia e Paranaíba, que foram destacados, além de ter ressaltado que os Conselheiros podem sinalizar, se necessário, outros municípios que desejem mais informações para que possa ser feita a devolutiva.

Em seguida, o Anderson Machado, apresentou as melhorias na qualidade de rede na região de Costa Rica (MS), detalhando as ações implementadas desde out/2020, que proporcionaram maior estabilidade e melhoria na experiência do cliente, resultando em aumento no volume trafegado diariamente e na taxa de download, além dos indicadores SMP da Anatel com níveis de excelência.

O Conselheiro Walder de Freitas, destacou que é exatamente o que está acontecendo e que essa a percepção no município, e agradeceu a empresa.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou qual a diferença entre o 4G e o 4.5G, tendo o representante da área de Engenharia de Rede detalhado a diferença, destacando quais são as features adicionais que diferencia o LTE do LTE Advanced.

O Presidente do Conselho e o Conselheiro Klauber Santos, agradeceram ao Anderson Machado pela apresentação e respostas.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcus Vinicius Loos, da área de Marketing, que se apresentou e iniciou a devolutiva da sugestão de que a empresa avalie a suspensão do cancelamento das linhas Pré Pagas por falta de recarga no período de pandemia, demonstrando a jornada do cliente por meio de uma linha do tempo, detalhando como ocorre a dinâmica de suspensão ou cancelamento de linhas, ressaltando que a empresa adota no critério de dias sem recarga, um tempo superior ao mínimo permitido pela regulamentação, além de outro critério que permite que o

cliente continue na base desde de que o mesmo continue tendo tráfego mesmo sem recarga.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou se existe a possibilidade da empresa apresentar ao Conselho de Usuários o percentual de cancelamentos de linhas Pré Pagas por falta de recarga numa visão evolutiva nos anos de 2019 e 2020, tendo o Secretário do Conselho informado que internalizará o solicitado para devolutiva até a próxima reunião ordinária.

O representante da Anatel, Relton Celestino, questionou como a Prestadora está trabalhando na notificação do crédito expirado, tendo o Roberto Braga, representante da área de Marketing, respondido que o cliente é informado por meio de SMS, e compartilhou duas iniciativas previstas para serem implementadas, sendo uma no curto prazo e em desenvolvimento, que visa melhorar a comunicação com o cliente por meio de canais alternativos, e outra estrutural no médio e longo prazo.

O Conselheiro Klauber Santos, parabenizou pela iniciativa prevista de âmbito estrutural, que na sua visão tende a ser assertiva e será muito bem-vinda.

O Conselheiro Alexandre Santos, considera ótimas as iniciativas previstas de comunicação e estrutural, e sugeriu também o whatsapp, tendo o representante de Marketing agradecido pelo feedback.

O representante da Anatel, ponderou que cada acesso tem um custo para as Prestadoras, que é uma taxa de funcionamento paga anualmente a Anatel, portanto, pode ser bastante oneroso para as Prestadoras manter um acesso sem recarga por um longo período.

Em seguida, a palavra foi passada para o Fernando Barbosa, da área de Devices, que se apresentou e iniciou a devolutiva da sugestão de que a empresa junto com os fabricantes dos aparelhos de celular, avaliem a elaboração de uma cartilha informativa, vídeos educativos ou tutoriais com recursos de acessibilidade sobre as principais funcionalidades dos aparelhos de celular, de forma sucinta e objetiva para que auxilie os usuários que eventualmente tenham mais dificuldade com tecnologia

no uso dos mesmos, informando que foi feito contato com os fabricantes que a empresa tem atualmente em portfolio e não tivemos um retorno quanto a disponibilidade de materiais específicos para apresentação. Outrossim, reiteraram o compromisso de expandir a comunicação com todos os tipos de clientes, mas de forma institucional, não se relacionando a nenhuma Operadora em específico, e todos afirmaram que os materiais existentes hoje em dia estão dispostos em seus respectivos sites com detalhamento de informações de cada produto em arquivos para download. Além disto, foi destacado que os sites dos fabricantes possuem requisitos de acessibilidade.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes, destacou que a TIM foi vencedora do Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações em 2021, ressaltando que essa é a terceira edição do Prêmio, e que a TIM foi vencedora em duas destas edições.

O Conselheiro Klauber Santos, parabenizou a TIM pela evolução e premiação.

A Vice-Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, elogiou e parabenizou a TIM pelo Prêmio de Acessibilidade Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações em 2021, e que é uma honra dizer que a TIM prioriza e valoriza a acessibilidade e inclusão.

O Conselheiro Alexandre Santos, parabenizou a TIM pela premiação.

O Conselheiro Pitágoras Reis, sugeriu que a empresa avalie a continuidade das ações sociais do Conselho de Usuários, como a de distribuição de CDC em Braille e a participação do Conselho de Usuários no novo projeto da TIM, que foi feito em Belo Horizonte (MG), que visa remunerar moradores da periferia do Município com publicidade nos muros, na Região Centro-Oeste. O Secretário do Conselho informou que a ação de implementação do CDC e Anatel Explica em Braille, está no radar e será retomado assim que tivermos segurança quanto o retorno das ações presenciais em face do agravamento da pandemia do Coronavírus. Outrossim, em relação a sugestão da segunda ação que visa remunerar moradores de periferia através de publicidade nos muros, que internalizará para posterior devolutiva.

O Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, disponibilizou a Ata da 1ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada pelos Conselheiros, e publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para todas(os) Conselheiras(os), e o mesmo prazo para que cada Conselheira(o) possa enviar suas considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail [conselhodeusuarios@timbrasil.com.br](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br) , e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

Em seguida, o Secretário do Conselho, falou do envio para os membros do Conselho de Usuários de dois comunicados da Anatel, sendo um relativo à reunião convocada pela Agência Reguladora com os membros dos Conselhos sobre o tema 'Telemarketing', com o link de acesso à reunião que será realizada no próximo dia 27/05 das 16:00h às 18:00h. Além do comunicado da Anatel com link contendo maiores informações relativo a próxima eleição de membros do CDUST, cujo o prazo de inscrição se encerra no próximo dia 08/06.

O Amarilio Fidel Menezes, Secretário do Conselho, destacou o MOP e em especial quanto as novas regras para justificativa prévia de ausência nas Reuniões do Conselho. Outrossim, falou da importância da conclusão do cadastro no sistema SAP Ariba pelos Conselheiros, e se colocou à disposição para auxiliá-los.

O Presidente do Conselho, sugeriu para quando for possível o retorno das reuniões presenciais, que seja avaliado o modelo híbrido.

O Presidente do Conselho, Rodolpho Martins, novamente agradeceu à todos e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste de 2021.

## **6. Análises e Providências**



CENTRO-OESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
11 de fevereiro de 2021	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista com os indicadores do SINDEC, que foi enviada previamente para os membros do Conselho de Usuários, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área, conforme registrado nesta ata.
	Indicadores Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista com os indicadores do consumidor.gov.br dos últimos 180 dias, que foi enviada previamente para os membros do Conselho de Usuários, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área, conforme registrado nesta ata.
	Bloqueio de Telemarketing - Fluxo do Processo	Apresentação da área Regulatória sobre o tema, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto a especialista da área conforme registrado nesta ata.
	Cobertura de Rede na Região Centro-Oeste	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao responsável pela área, conforme registrado nesta ata.
	Melhoria da Qualidade de Rede na Região de Costa Rica (MS)	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao responsável pela área, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie a suspensão do cancelamento das linhas Pré Pagas por falta de recarga no período de pandemia.	Devolutiva feita pela área de Marketing sobre esta sugestão, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao especialista e responsável pela área, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa junto com os fabricantes dos aparelhos de celular, avaliem a elaboração de uma cartilha informativa, vídeos educativos ou tutoriais com recursos de acessibilidade sobre as principais funcionalidades dos aparelhos de celular, de forma sucinta e objetiva para que auxilie os usuários que eventualmente tenham mais dificuldade com tecnologia no uso dos mesmos.	Devolutiva feita pela área de Devices sobre esta sugestão, conforme registrado nesta ata.

## 7. Pauta para próximo encontro

- LGPD – Melhoria no acesso ao canal de comunicação com o D.P.O.;
- 5G – Mapa Evolutivo de Implementação na Região Centro-Oeste.

## 8. Assinaturas

**Bernardo Riegel Coelho** \_\_\_\_\_;

**Klauber Antonio dos Santos** \_\_\_\_\_;

**Marianne Cardoso Schmidt** \_\_\_\_\_;

**Pitágoras Lacerda dos Reis** \_\_\_\_\_;

**Rodolpho Freire Martins** \_\_\_\_\_;

**INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO  
BRASIL - IPEC MS** Representado por Alexandre Daniel dos Santos

\_\_\_\_\_;

**PROCON MATO GROSSO** Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy  
Costa\_\_\_\_\_;

**PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS** Representado por Walder de  
Freitas\_\_\_\_\_.