



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região Norte

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
06 de maio de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Cristian Mendes da Silva;
- Marco Antonio Nobre Salum;
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira.

1.1 Ausência justificada:

- Edilene Nascimento da Costa;

1.2 Ausências não justificadas:

- Antonio Dos Santos Gama Junior;
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

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 Luciana Silva Rassy Palacios;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.

2.1 Ausência justificada:

- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Luiz Claudio Cavalcante.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Bruno Mello – Engenharia de Rede;
- Cristiane da Silva – Relacionamento Consumerista;
- Douglas de Sousa – ISOC;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Ibsen dos Anjos – ISOC
- Sérgio Gluck Paul – Engenharia de Rede;
- Thiago Anacleto – Digital;
- Valéria Câmara – Relacionamento Consumerista.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Marcio Rolim.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Norte pela Presidente do Conselho, Maria do Perpetuo Socorro, com a mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião. Na sequência a palavra foi passada para o Fidel Menezes, Secretário do Conselho, que deu boas-vindas à todos e todas.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e na sequência foi passada a palavra para a Fernanda Donni, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou sua apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que

o Grupo TIM em 2021, no âmbito nacional e da região norte, se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações nos PROCONs integrados ao SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), outrossim, em Fev/2021 a TIM apresentou o maior percentual de redução no volume de reclamações no SINDEC, quando comparado ao mês anterior, com -32% na Região Norte e -5% na visão Brasil, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, além de ótimo índice de solução das CIPs na Região Norte, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

Além disto, a Relações Consumeristas, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo 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 mantém nos últimos 180 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

A Conselheira Luciana Rassy, questionou se é possível sabermos os maiores motivos do acionamento no Consumidor.gov.br, tendo a Valéria Câmara, da área de Relacionamento Consumerista, informado que é possível o levantamento deste dado, e que internalizará para posterior devolutiva.

A Presidente do Conselho, agradeceu a Fernanda Donni pela apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para o Sergio Gluck Paul, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede durante a Pandemia', falando sobre as premissas de planejamento de rede, e os desafios e mudanças de consumo de tráfego decorrentes da pandemia, e as ações adotadas pela empresa para atender esta demanda. Em seguida, destacou os investimentos feitos na região Norte em cada UF com o objetivo de melhorar ainda mais a cobertura e a qualidade da rede em Hospitais e Postos de Saúde, além dos demais investimentos de melhoria contínua em sites existentes e em novos sites por UF. Outrossim, destacou que a TIM permanece evoluindo em cobertura na região Norte, detalhando a quantidade de novos municípios cobertos, inclusive com a tecnologia LTE. Por fim, ressaltou que a TIM vem cumprindo com as

metas estipuladas pela Anatel, e apresentou os indicadores de qualidade da Anatel por tecnologia e UF.

A Presidente do Conselho parabenizou o Sergio Paul pela apresentação, e destacou que ficou evidenciado, que a empresa está atenta às mudanças de comportamento no uso da rede, e atuando para atender e proporcionar uma melhor experiência e conexão aos usuários.

O Conselheiro Remesson Oliveira, reconheceu a evolução da TIM quanto a melhoria na prestação dos serviços e qualidade da Rede, inclusive em Boa Vista (RR). Todavia, relata que em sua residência, tanto a cobertura indoor quanto outdoor, possui oportunidade de melhoria. O representante de rede ficou de internalizar junto com o Secretário do Conselho este ponto de melhoria para verificação e posterior devolutiva.

Em seguida, a palavra foi passada para o Bruno Santos, da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua apresentação sobre o tema 'Ações de Acessibilidade', falando sobre o que é o RGA (Regulamento Geral de Acessibilidade) da Anatel, que visa assegurar o acesso a serviços e equipamentos de telecomunicações às pessoas com deficiências auditivas, visuais, motoras e cognitivas em igualdade de condições com as demais pessoas, tanto na zona urbana quanto rural, além de ampliar funcionalidades e facilidades nos equipamentos usados para telecomunicações e a implementação de melhorias no atendimento das prestadoras, tanto de forma remota quanto presencial. Outrossim, destacou que a TIM foi vencedora do Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações em 2021, portanto, premiada pela segunda vez, pois também foi vencedora em 2019, primeiro ano da premiação. Além disto, apresentou o Ranking de Acessibilidade de 2021, e apresentou a abertura da Classificação pelos Indicadores previstos no Manual Operacional do RGA. Na sequência, apresentou as principais ações de acessibilidade realizadas pela empresa como por exemplo, piso tátil, espaço reservado para cadeirantes, atendimento prioritário, bateria Instituto TIM, App BIOMOB + | TIM, Vídeos Tutoriais, Código de Defesa do Consumidor e Cartilha Anatel Explica em Braile e Libras, TIM Talks, TIM Convida, além da participação da TIM no stand do projeto "Oportunidades Especiais" para captação de currículos de pessoas com deficiência.

A Conselheira Luciana Rassy, sugeriu que empresa avalie a possibilidade da continuidade da ação de disponibilização do Código de Defesa do Consumidor e Anatel Explica em Braile, e colocou a Defensoria Pública do Pará como meio para receber e distribuir este material no estado do Pará com o apoio dos demais membros do Conselho. Outrossim, sugeriu que seja avaliado o mesmo material em áudio para ser disponibilizado de forma digital. O Secretário do Conselho internalizará a proposta para avaliação e devolutiva da empresa.

A Conselheira Luciana Rassy, questionou se as faturas da TIM podem ser solicitadas em braile, tendo o Bruno Santos, da área Regulatória, informado que a empresa já disponibiliza neste formato, quando solicitado pelo consumidor. A Luciana Rassy, sugeriu que a empresa avalie uma forma de divulgar esta ação já disponível para o Consumidor. O Bruno Santos, informou que vai internalizar para posterior devolutiva, e salientou que a empresa também disponibiliza a fatura no formato digital, que pode ser lida através de aplicativos gratuitos específicos, que também são divulgados no site TIM no botão 'Acessibilidade' no seu canto superior direito. Por fim, a Luciana Rassy sugeriu em avaliarmos a implementação de uma ação que vise divulgar a disponibilização da fatura em Braile e Digital, através do Conselho em comemoração ao dia nacional do deficiente visual, que é dia 13 de dezembro. Outrossim, a Conselheira Sabrina Tricot, reforçou o sugerido pela Luciana Rassy, e o seu apoio ao mesmo.

A Presidente do Conselho, Maria do Perpetuo Socorro, ressaltou a importância das ações de acessibilidade, e agradeceu ao Bruno Santos pela apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para o Thiago Anacleto, de Digital, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'App Meu TIM', destacando as principais funcionalidades do aplicativo, como por exemplo, recarga, pagamento da fatura e seus meios, alterações cadastrais, consulta de protocolo de atendimento, chat de atendimento, novidades do App, visualização dos serviços contratados e cancelamento dos mesmos, contratar serviços, e demonstrou o login e algumas funcionalidades, além de se colocar a disposição para esclarecimento de dúvidas, e por fim, ressaltou que o App Meu TIM é zero rating.

A Conselheira Sabrina Tricot, questionou se é possível para o cliente TIM fazer a adesão ao TIM Família pelo Aplicativo, tendo o representante de Digital demonstrado passo à passo como pode ser feito a adesão pelo e-commerce.

A Presidente do Conselho, agradeceu e parabenizou o Thiago Anacleto pela apresentação.

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

O Secretário destacou que há Conselheiros com pendência no cadastro do SAP Ariba, e acordou em contatá-los para auxílio na conclusão do mesmo.

O Secretário destacou o envio aos Conselheiros(as) do comunicado da Anatel solicitando sugestão de pauta para o próximo Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, e questionou se os membros do Conselho tinham alguma sugestão, tendo a Conselheira Sabrina Tricot sugerido os temas 'LGPD' e '5G'.

A Presidente do Conselho, novamente agradeceu a presença de todos, principalmente pelo comprometimento neste momento de pandemia.

A Maria Socorro Uchoa, Presidente do Conselho, novamente agradeceu à todos, ressaltou a importância da continuidade dos trabalhos do Conselho, e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte.

6. Análises e Providências

NORTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
04 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.
	Cobertura e Qualidade de Rede durante a Pandemia	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Ações de Acessibilidade	Apresentação da área Regulatória sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	App Meu TIM	Apresentação da área de Digital sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a prestadora proativamente comunique aos clientes via SMS, quando identificar alguma indisponibilidade na rede em alguma região, e promova a solução sem que o mesmo tenha que contatá-la.	<p>Devolutiva feita pela área de Intelligent Service Operations Center sobre esta sugestão, destacando preliminarmente uma inviabilidade técnica e operacional do meio proposto, SMS, para comunicação de eventos de indisponibilidade de rede, visto que o próprio evento de indisponibilidade de rede inviabilizaria o acesso à informação por meio de SMS.</p> <p>Face ao exposto, foi ressaltado que o interesse pela informação é atendido pela TIM através do PORTAS ABERTAS / MAPA DE COBERTURA / ALERTAS TIM do site TIM.COM.BR, no qual as informações de eventos de indisponibilidade de rede podem ser consultados, através de qualquer meio de acesso à Internet.</p> <p>No que tange à sugestão de que os referidos eventos de indisponibilidade de rede sejam tratados de forma proativa, independentemente de contato dos usuários ao call center ou qualquer outro meio de contato com a operadora de Telecomunicações, foi ressaltado que o mesmo já é plenamente atendido pela TIM. A TIM, através da área ISOC - Intelligent Service Operations Center de CTIO Operations, mantém no Brasil centros de Operação de Serviços e Infraestrutura de Rede, que realizam a Monitoração e Tratamento de falhas em todos os estados da Federação, detectam proativamente eventos de Indisponibilidade de Rede, iniciam o tratamento poucos minutos após o seu início e acompanham o tratamento até a sua efetiva resolução, atuando de forma remota ou com deslocamento de equipes técnicas para campo, com a máxima celeridade para redução do tempo de indisponibilidade, em regime de atuação 7 dias da semana por 24 horas de atuação diária, nos 365 dias do ano.</p>

7. Pauta para próximo encontro

- Benefícios da Parceria com o C6 Bank.

8. Assinaturas

Cristian Mendes da Silva _____;

Marco Antonio Nobre Salum _____;

Remesson Aquino Henrique de Oliveira _____;

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 Luciana Silva Rassy
Palacios _____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo
Socorro de Souza Uchoa _____;

SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro
Tricot _____.