



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**2ª Reunião Ordinária – Região Sul**

**Local: Videoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
21 de maio de 2021**

### 1. Participantes - Usuários

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
- Fernando Luiz Vanin;
- Itamar Dall'agnol.

#### 1.1 Ausência justificada:

- Alexandre Pereira Caminha.

#### 1.2 Ausência não justificada:

- Gilberto de Camargo;
- Karoline Luiz Calegari Napolini.

### 2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá;
- 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.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bruna Vianna – Regulatório;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Carlos José Azevedo – Regulatório;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Marcelo Benthien – Engenharia de Rede;
- Renata Pacheco – Relacionamento com o Cliente;
- Thereza Teixeira – Regulatório.

### **4. Participantes – Convidados**

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2021 pelo Claudio Ferreira, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, Secretário, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, agradecendo-os pela presença, tendo ressaltado que a pauta desta reunião foi construída junto com os membros do Conselho.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, registrou a participação da Conselheira Edilene Terezinha de Mello Figueroá, nova representante da entidade COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC, e apresentou a agenda do dia.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou, cumprimentou a todos e todas e iniciou sua explanação sobre os 'Indicadores do SINDEC', apresentando uma visão evolutiva dos indicadores, destacando que a TIM 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, no âmbito Nacional e da Região Sul, quando comparado ao mês anterior, apresentou os principais motivos de reclamações e detalhou as principais ações de melhoria implementadas. Além disto, compartilhou o resultado dos índices de resolubilidade das Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e Reclamações Fundamentadas (RFs), com destaque para o resultado apresentado pela TIM de mar/2021 na região Sul.

Outrossim, a Relações Consumeristas, apresentou uma visão comparativa dos resultados dos indicadores alcançados pela TIM com as demais 3 grandes Operadoras do setor na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Satisfação' e 'Prazo Médio de Resposta', na qual o primeiro é avaliado exclusivamente pelo Consumidor, e que mantém nos últimos 30 dias ótimo índice de satisfação e dentro do prazo de resposta estabelecido pela SENACON. Outrossim, foi apresentada uma visão safra e evolutiva da TIM dos indicadores desta plataforma no período de Jan/2020 a Mai/2021.

Em seguida, a palavra foi passada para a Renata Pacheco, responsável pela operação de atendimento aos PROCONs e plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), que iniciou sua explanação sobre o tema 'Acompanhamento das Ações de Melhoria dos Indicadores do Consumidor.gov.br', apresentando as frentes de atuação e detalhando cada ação de melhoria implementada e seu status.

O Conselheiro Alencar Bortoli, sugeriu para a próxima reunião ordinária, que sejam apresentados os principais motivos das reclamações não resolvidas no Consumidor.gov.br e oportunidades de melhoria, tendo a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, informado que internalizará o solicitado para posterior devolutiva.

O Presidente do Conselho, salientou que reconhece os esforços e ações implementadas pela Prestadora, e pondera que a empresa continue envidando esforços, como vem fazendo, no tocante a melhoria continua dos indicadores do Consumidor.gov.br.

A Conselheira Elizabete Baesso, ressaltou que considera os índices apresentados e o acompanhamento feito satisfatórios, e parabenizou a TIM pelos índices alcançados.

Outrossim, a Elizabete Baesso, aproveitou a oportunidade para parabenizar a Edilene Figueroá, do PROCON Caçador (SC), por ser a nova representante titular da entidade no Conselho de Usuários TIM da região Sul, tendo elogiado sua carreira no Órgão e experiência de mais de 20 anos na defesa dos Consumidores, tendo recebido o agradecimento da mesma pelo reconhecimento.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcelo Benthien, da área de Engenharia de Rede, se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul', destacando a presença da TIM na região por UF e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, ressaltando a presença da Prestadora com o 4G em 100% dos Municípios cobertos das UFs PR e SC. Além disto, apresentou o resultado dos indicadores Anatel de qualidade de rede por UF e tecnologia dos últimos 6 meses. Outrossim, apresentou os investimentos de rede previstos para 2021 e uma visão evolutiva na qual ressaltou os investimentos já realizados, tendo também destacado os projetos previstos para as principais rodovias da região. Por fim, falou da evolução do tráfego de voz e dados nos municípios com maior tráfego, por tecnologia, e nos últimos 5 anos.

A Conselheira Elizabete Baesso, questionou se a última decisão do STF, que segundo a mesma, considerou todas as leis municipais sobre antenas inconstitucionais, as

quais limitam a instalação das antenas, pode vir a facilitar a instalação de antenas e a ampliação da rede nos municípios, tendo o Marcelo Benthien sinalizado que por ser uma decisão muito recente, ainda não recebeu maiores informações sobre o ponto questionado, mas acredita que se de fato for considerado inconstitucional, que deve facilitar a instalação nas localidades mais críticas no tocante as restrições.

O Presidente do Conselho, parabenizou a TIM pelo projeto de investimento previsto para as principais rodovias da região Sul.

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.

O Presidente do Conselho, agradeceu o Bruno Santos pela apresentação e o parabenizou pela clareza e objetividade.

Na sequência, a palavra foi passada para o Paulo Tobias, representante da Anatel, que se apresentou e iniciou sua apresentação sobre o tema 'Oportunidades na

Qualidade das ID's', fazendo uma explanação sobre a nova metodologia desenvolvida, que faz uma avaliação da qualidade das respostas às reclamações registradas na Anatel, que permite uma maior qualidade informacional, tendo detalhado seus principais objetivos, como promoção da transparência e efetividade na solução das demandas, objetividade e clareza das informações, além da aderência a regulamentação da Anatel. Outrossim, destacou a criação do Índice de Qualidade Informacional (IQI), e como se dá o fluxo de avaliação da qualidade de resposta. Além disto, apresentou o histórico da Prestadora desde o início da implementação desta nova metodologia, tendo destacado que os resultados vem sendo apresentados para a empresa, e que a mesma vem apresentando as ações implementadas, que visam a melhoria contínua dos indicadores e o atingimento da meta. Outrossim, ressaltou que a expectativa da Agência Reguladora com esta nova metodologia desenvolvida, é de que todas as ações de melhoria que vem sendo desenvolvidas e implementadas pela empresa que visam o atingimento do IQI da Anatel, também promovam a melhoria da qualidade do 1º e 2º nível de atendimento da Prestadora, o que refletirá na redução de reclamação nos órgãos recursais.

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.

A Conselheira Edilene Figueiroá, sinalizou que recebeu uma reclamação de consumidor relativa à ofertas de planos e pacotes da prestadora na qual o consumidor tinha solicitado o bloqueio, tendo o Secretário solicitado maiores informações para internalização, verificação e posterior devolutiva.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, sinalizou que teve conhecimento de ligações para oferta de planos e serviços em uma quantidade acima do esperado, tendo o Secretário solicitado maiores informações para internalização, verificação e 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.

O Secretário registrou que ainda há Conselheiros com pendência no cadastro do SAP Ariba, e acordou que os constatará para auxiliá-los para conclusão do mesmo.

O Amarilio Fidel Menezes, Secretário do Conselho, destacou o Manual Operacional (MOP) dos Conselhos de Usuários aprovado pela Anatel, e em especial quanto as novas regras para justificativa de ausência nas Reuniões do Conselho, tendo destacado que a quantidade de ausências sem justificativa pode vir a acarretar a perda do mandato, e ponderado pela atenção a este e outros dispositivos da nova resolução que regulamenta os Conselhos de Usuários e seu MOP.

O Paulo Tobias, representante da Anatel, agradeceu pela oportunidade da reunião, e se colocou à disposição do Conselho.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista, agradeceu a participação de todos, destacou que as reuniões deste Conselho são sempre muito produtivas e ricas, e agradeceu sua equipe pela ótima reunião.

O Presidente do Conselho, agradeceu a participação de todos, deu novamente boas-vindas a Conselheira Edilene Figueroá, tendo ressaltado a importância do elevado índice de participação dos membros do Conselho, e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul.

## **6. Análises e Providências**

SUL		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
26 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 30 dias, numa visão comparativa da TIM com as demais 3 grandes Operadoras do Setor, que foi enviada previamente para os membros do Conselho de Usuários, além da visão evolutiva da TIM nos indicadores, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos especialistas da área, conforme registrado nesta ata.
	Acompanhamento das ações de melhoria dos indicadores do Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Operação de Atendimento sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul	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.
	Oportunidades na Qualidade das ID's - Anatel	Apresentação da Anatel sobre o Tema, conforme registrado nesta ata.

## 7. Pauta para próximo encontro

- Não Me Perturbe.

## 8. Assinaturas

**Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli** \_\_\_\_\_;

**Fernando Luiz Vanin** \_\_\_\_\_;

**Itamar Dall'agnol** \_\_\_\_\_;

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

\_\_\_\_\_;

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON  
CAÇADOR – SC** Representada por Edilene Terezinha de Mello  
Figueroá \_\_\_\_\_;



**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 \_\_\_\_\_.