



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE

Endereço: Av. Indústrias, 855 - Distrito Industrial Benedito Storani.

Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes

Cidade: Vinhedo
- SP

Data:
12 de dezembro de 2019

1. Participantes - Usuários

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

Ausências justificadas:

Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

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

IBRACI – RJ Representada por Renata Ruback;

Ausências justificadas:

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MG;

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR RJ;
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;
Luiz Meireles da Silva – Strategy & Transformation.

4. Participantes – Convidados

Ausência justificada:

ANATEL.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária com a apresentação dos membros do Conselho, autoridades e representante da TIM presente, com a mensagem de boas-vindas a todos, foi realizada a abertura pela Dra. Renata Ruback Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste, que em seguida passou a palavra para o Secretário Amarilio Menezes iniciar a apresentação dos temas da pauta.

Dando sequência, o Secretário iniciou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, inicialmente apresentando os indicadores do SINDEC no qual a TIM em 2019 no período de maio à outubro(último dado oficial divulgado pela SENACON), se mantém como a menos demandada entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Sudeste, e no qual apresenta ótimo índice de solução. Outrossim, destacou os principais motivos de reclamações, além das ações de melhoria implementadas. No decorrer da apresentação, alguns

questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários.

O Secretário falou sobre o Pró Consumidor, Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, que substituirá o SINDEC(Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor), e no qual o cadastro das empresas será centralizado, além da gestão das demandas – único acesso para tratar as demandas de todo o país, e com piloto iniciado em novembro/2019. Outrossim, destacou os ganhos e avanços do ponto de vista da gestão do atendimento/tratamento, monitoramento e acompanhamento das reclamações para os PROCONs e empresas, que reverberará em prol do consumidor.

Outrossim, apresentou 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.

O Secretário apresentou os indicadores da Anatel, em especial o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) e o Índice de Reclamações (IR), que em 2019, a partir de agosto, apresenta significativa melhora. Outrossim, destacou os principais motivos de reclamações, além das ações de melhoria contínua que contribuem para os resultados positivos alcançados neste período.

Em seguida, o Luiz Meireles, representante da área Strategy & Transformation, 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, tendo destacado que a TIM já nomeou o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável pelo canal de comunicação entre a empresa, os titulares das informações e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Outrossim, ressaltou que a TIM tem um programa de implementação e adequação da LGPD capitaneado por Compliance por meio de um Grupo de Trabalho multidisciplinar.

O Luiz Meireles, falou sobre a GDPR (General Data Protection Regulation), legislação europeia que serviu como inspiração a LGPD brasileira, numa visão evolutiva de quando iniciou a discussão em 1995 até sua implementação em 2018, e ressaltou a experiência obtida pela TIM através da sua controladora na Itália com a implementação da GDPR.

Em seguida, falou sobre o Programa de Compliance Privacidade, detalhando as fases de implementação partindo da fase de preparação até a de monitoramento e assurance. Outrossim, os Conselheiros esclareceram dúvidas sobre o Programa e sua implementação.

A Dra. Renata Ruback, Presidente do Conselho, agradeceu e elogiou a iniciativa do Dr. Matheus Galbes, Vice-Presidente do Conselho, em ter proposto que a 4ª Reunião Ordinária do Conselho fosse feita em Vinhedo (SP), o que facilitou a participação dos membros do Conselho de Usuários da região Sudeste no 1º Fórum sobre LGPD – para os setores públicos e privados, promovido pela Prefeitura local no dia 13/12/2019 no auditório da CEPROVI.

O Vice-Presidente do Conselho, Dr. Matheus Galbes, agradeceu a Presidente do Conselho, os demais membros do Conselho e a TIM pelo apoio na realização do 1º Fórum sobre LGPD em Vinhedo. Outrossim, parabenizou à todos pelas entregas feitas ao longo deste mandato.

A Presidente sugeriu que os temas LGPD e 5G, que são de grande relevância para os usuários e entidades de Defesa e Proteção do Consumidor, sejam também propostos como tema de pauta pelos Conselheiros eleitos para o mandato do triênio 2020 – 2022, com o objetivo de acompanhar a implementação dos mesmos.

O Conselheiro Dr. Rafael Quaresma, agradeceu a Presidente, os demais membros do Conselho e a TIM pelas realizações do atual mandato que se encerra no próximo dia 31/12/2019.

O Conselheiro Dr. Jorge Tardin, registrou sua insatisfação e decepção com a proposta de nova resolução que passará a regulamentar os Conselhos de Usuários em substituição à Resolução nº 623 de 18 de outubro de 2013, posta em Consulta Pública pela Anatel, que propõe um novo formato, principalmente no que tange a mudança de um Conselho por Região Geográfica (5 Conselhos Regionais) para Conselho único e nacional, além da redução de cadeiras dos Conselhos, do total de 60 (12 por Região) para 6 cadeiras.

O Conselheiro Adolfo Breder compartilhou sua intenção de realizar uma pesquisa junto aos usuários de telecomunicações com o objetivo de entender como eles percebem suas operadoras de telefonia. Outrossim, ressaltou que continuará no próximo mandato, e que pretende fomentar ainda mais as ações de acessibilidade, e que fará um levantamento de como andam as ações implementadas. Ainda ressaltou a importância do acompanhamento pelo novo Conselho que se inicia em 2020, do tema Recolhimento de Baterias nas Lojas – Logística Reversa, considerando a mudança de fornecedor e revisão do programa mencionado.

O Conselheiro Dr. William Rocha, parabenizou a todos pelas entregas feitas neste triênio e desejou sucesso para os membros que continuarão no próximo mandato.

Por fim, a Dra. Renata Ruback, Presidente do Conselho, agradeceu aos membros do Conselho e aos colaboradores da TIM pelo apoio e parceria ao longo deste mandato, ressaltou as ações implementadas, principalmente no que tange a acessibilidade, destacou a importância da continuidade das mesmas, e desejou sucesso aos Conselheiros eleitos para o próximo triênio, além de ter se colocado à disposição para contribuir no que for possível.

6. Assinaturas

Adolfo Breder_____;

Jorge Tardin_____;

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes_____;

Rafael Quaresma Viva_____;

William Lima Rocha_____;

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

IBRACI – RJ Representada por Renata Ruback_____.
