



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região Sudeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
04 de dezembro de 2020**

1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça;
- Jabs Cres Maia Santos;
- Marcelo Henrique Barbosa Farias.

1.1 Ausência justificada:

- Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Antonio Henrique Lian;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Thiago Borges Nascimento;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

2.1 Ausências justificadas:

- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;

- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Claudio Holanda – Engenharia de Rede;
- Guilherme Poloni – Marketing de Produtos;
- Hilmê Montefusco – Ouvidoria;
- Irio Elias Freitas – Marketing de Produtos;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Paulo Moura – Engenharia de Rede;
- Ricardo Alves – Relações Institucionais.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Andreza Lemos Cignachi.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Adolfo Breder, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, e destacou o motivo pelo qual decidiu participar do Conselho de Usuários, detalhou a sua experiência profissional e nos Conselhos de Usuários.

Em seguida, a palavra foi passada para o Conselheiro Eduardo Novais, que falou da sua experiência nas entidades que representa e nos Conselhos de Usuários, e registrou seu descontentamento quanto a Resolução 734/2020 da Anatel, que entrou em vigor no dia 01/12/2020, que aprova a nova regulamentação dos Conselhos de Usuários.

Na sequência, o Presidente passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todas e todos, e apresentou a agenda do dia.

Em seguida, o Secretário do Conselho, apresentou os novos representantes das entidades PROTESTE RJ, Sr. Antonio Henrique Lian, e SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA SP, Sr. Thiago Borges Nascimento, dando-lhes boas-vindas.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes, destacou que enviou a apresentação dos Indicadores SINDEC e Indicadores Consumidor.gov.br, tendo sido confirmado o recebimento pelos Conselheiros, e iniciou a apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo Econômico TIM apresentou em 2020, no âmbito nacional, redução de ~ 52% em set/2020 no volume de registros nos PROCONs integrados ao SINDEC quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e que se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, na Região Sudeste, em set/2020 apresenta redução de 42% no volume de reclamações quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e crescimento de 5 p.p. em set/2020 na resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares), quando comparado ao mesmo período de 2019, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

Outrossim, o Secretário do Conselho, 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 30 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

O Presidente do Conselho, sugeriu que seja apresentado uma análise qualitativa dos indicadores do SINDEC, tendo a responsável pela área de Relacionamento Consumerista informado que falará sobre este tema na sua apresentação sobre a nova sistemática de atuação junto aos PROCONs.

O Conselheiro Marcelo Henrique Farias, questionou se as reclamações registradas nas redes sociais são tratadas, tendo a responsável pela área de Relacionamento

Consumerista informado que a Prestadora tem canais de atendimento dedicados às redes sociais, e que a atuação é pró-ativa.

Em seguida, o Presidente do Conselho, passou a palavra para o Secretário do Conselho, Amarilio Fidel Menezes, que apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2021, que foi posta em votação pelo Presidente e aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho partícipes, com a ressalva de que as reuniões ordinárias sejam por videoconferência*, enquanto perdurar o estado emergência de saúde pública decursivo do Coronavírus (Covid 19), no intuito de preservar a vida e a saúde de todos, especialmente daqueles envolvidos neste trabalho. Outrossim, o Secretário destacou que a Prestadora acredita que tal medida de segurança é de extrema relevância no momento atual de pandemia e pondera a importância de dar seguimento e foco aos objetivos principais do Conselho de Usuários: avaliar os serviços, a qualidade do atendimento, formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações:

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2021							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local*	Endereço
Sudeste	1ª	12/03/2021	09:00 - 13:00	Rio de Janeiro	RJ	Sede Regional TIM	Rua Fonseca Teles, 18, Bairro São Cristovão.
	2ª	11/06/2021	09:00 - 13:00	São Paulo	SP	Sede Regional TIM	Avenida das Nações Unidas, 17007 - Torre Sigma, Marginal Pinheiros.
	3ª	03/09/2021	09:00 - 13:00	Belo Horizonte	MG	Sede Regional TIM	Av. Raja Gabaglia, nº 1.781, Bairro Cidade Jardim.
	4ª	03/12/2021	09:00 - 13:00	Rio de Janeiro	RJ	Sede Regional TIM**	Rua Fonseca Teles, 18, Bairro São Cristovão.

Foi acordado que a 4ª Reunião Ordinária de 2021 poderá ser realizada em Vitória (ES)**, caso os Conselheiros e a Prestadora, consigam a disponibilização de local com infraestrutura adequada para sua realização no prazo de até 60 dias antes da mesma.

Na sequência, o Presidente do Conselho, colocou em votação a proposta do Conselheiro Eduardo Novais, de retirada da pauta a 'Eleição para Presidente e VicePresidente para o ano de 2021', tendo sido aprovado pela maioria dos Conselheiros que a mesma ocorrerá na 1ª Reunião Ordinária de 2021.

O Secretário Fidel Menezes, registrou que a Ata da 3ª Reunião Ordinária, foi aprovada pelos Conselheiros, e publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, como já acordado, a ata desta reunião será enviada 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 , e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

Em seguida, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, gestora da área de Relacionamento Consumerista, que iniciou sua explanação do tema 'Nova Sistemática de atuação junto aos PROCONs, apresentando a estrutura da Diretoria de Ouvidoria e da área de Relacionamento Consumerista, sobre a qual falou de reestruturação, principais mudanças e ações realizadas neste 2º semestre. Outrossim, destacou os pilares de atuação da área de Relacionamento Consumerista e apresentou a sua equipe e principais atividades dos mesmos. Ainda sobre o tema, falou do canal de atendimento dedicado aos PROCONs e suas principais características, além de ações implementadas.

Na sequência, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Diretora da Ouvidoria e Ouvidora da Companhia, que se apresentou, e falou da sua experiência de mais de 25 anos como Executiva de relacionamento com o cliente e customer experience, principalmente em Telecom, e que nos últimos 15 anos ficou dedicada a gestão de atividades voltadas para a melhoria da experiência dos clientes, qualidade dos serviços e transformação digital dos canais de atendimento, com foco no desenvolvimento da cultura de "cuidar do cliente", tendo reportado à presidência da empresa por cerca de 8 anos. Em seguida, falou sobre o canal Ouvidoria (08008820041), explicando sua finalidade e como acessá-lo, além de apresentar seus principais marcos e evoluções, destacando que após sua implantação em 23/ago, estão em curso evoluções para amadurecimento do canal e garantia de alta resolubilidade e qualidade. Outrossim, pediu um voto de confiança e a colaboração dos membros do Conselho, quanto a divulgação da Ouvidoria TIM.

A Ouvidora, apresentou a Hilne Montefusco, que é a Gerente Executiva responsável pela Operação da Ouvidoria, que se apresentou falando da sua experiência, e fez uma breve explanação sobre indicadores de atendimento da operação da Ouvidoria, destacando a sua evolução e que todos do time estão imbuídos do desafio em ser a melhor Ouvidoria do setor.

A Executiva Ana Cristina, ainda falou sobre os pilares de atuação da Diretoria de Ouvidoria, como o Canal 0800 e Operação da Ouvidoria, a retroalimentação das oportunidades de melhoria na jornada dos Clientes e o Relacionamento Consumerista, através de uma cultura centrada no Cliente (Customer Experience e Accountability) com diretrizes de acolhimento (escuta ativa), proatividade, resolubilidade, comprometimento, transparência, visão crítica e colaboração, além de destacar propósito e desafios da Ouvidoria.

O representante da área de Relações Institucionais, Ricardo Alves, parabenizou a Ana Cristina e a Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, pela excelente apresentação ao Conselho.

O Conselheiro Marcelo Farias, parabenizou a Ana Cristina pela apresentação e pelo time da Diretoria de Ouvidoria. Outrossim, ponderou pela importância da melhoria contínua na qualidade do 1º nível de atendimento.

A Ana Cristina falou sobre o 1º nível de atendimento e os desafios diários enfrentados pelo Call Center, e ressaltou que a melhoria contínua é nosso objetivo.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, parabenizou a Ana Cristina pela excelente apresentação.

A representante da Anatel, Andreza Lemos, parabenizou a Ana Cristina pela apresentação.

Em seguida, a palavra foi passada para o Irio Freitas, representante da área Marketing de Produtos, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Como a Prestadora está atuando quanto a Internet das Coisas', falando sobre a presença da Prestadora no país com as tecnologias 4G, 4G com 700MHz, VoLTE, NBIoT, dos verticais de atuação IoT no Agronegócio, Indústria, Mining, Logística, Utilities, Automotivo e Smart Cities. Em seguida, detalhou um pouco sobre a atuação da Prestadora no Agronegócio com a tecnologia 4G em 700 MHz, por meio de uma rede

aberta, acessível e simples, conectando máquinas, “coisas” e pessoas. Além disto, falou dos cases de sucesso no uso do 4G no campo, e da parceria com a Associação ConectarAGRO, que busca viabilizar a internet 4G em todas as áreas rurais do Brasil, fomentando assim a Agricultura 4.0.

Ainda sobre o tema, falou sobre o 1º marketplace IoT do Brasil, aliando estratégias de pipeline comercial digital e de venda consultiva, ampliando o alcance da Prestadora no mercado IoT e garantindo a agilidade do Go-To-MKT de novas soluções e parcerias, além de cases de sucesso com parcerias, startups, proteína animal, e setor automotivo. Por fim, destacou que a TIM investe continuamente em sua rede para proporcionar a maior e melhor experiência aos usuários.

O Conselheiro Marcelo Farias, indagou como está sendo o desafio com a questão ambiental para instalar antenas na área rural.

O Irio Freitas, sintetizou que o desafio e o trâmite é o mesmo enfrentado na instalação nas demais áreas, quando da solicitação de autorização junto aos Órgãos competentes.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, agradeceu e parabenizou o Irio Freitas pela apresentação.

A Andreza Lemos, representante da Anatel, agradeceu e elogiou o Irio Freitas pela apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para a Andreza Lemos, representante da Anatel, que iniciou sua explanação sobre o tema ‘Nova Resolução que Regulamenta os Conselhos de Usuários’, falando sobre a fase atual da criação do MOP (Manual Operacional) do novo regulamento, que será aprovado até 20/01/2021. Outrossim, falou sobre a nova Resolução 734/2020 da Anatel, e destacou as principais mudanças em relação ao regulamento aprovado pela Resolução 623/2013.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, questionou de onde partiu a sugestão de Conselho único nacional, tendo a Andreza Lemos, informado que foi uma decisão do Conselho Diretor da Agência Reguladora.

O Conselheiro Marcelo Farias, enfatizou a importância da regionalização dos Conselhos de Usuários, em função das especificidades de cada região, e ponderou que a decisão da Anatel foi um retrocesso.

O Conselheiro Jabs Cres, ponderou que se a Resolução já foi aprovada e está em vigor, não tem o que ser feito.

O Presidente do Conselho, ponderou por uma apresentação sobre a nova resolução e principais mudanças, tendo a Andreza Lemos, da Anatel, informado que ainda não tem apresentação para ser feita, pois ainda não foi aprovado o MOP, mas que internalizará o pedido na Agência Reguladora.

O Conselheiro Marcelo Farias, questionou a Andreza Lemos, como se deu a Consulta Pública do novo regulamento, tendo a representante da Anatel informado o processo.

O Presidente elogiou a reunião e desejou à todos um excelente final de ano.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista, agradeceu e desejou à todos um excelente final de ano.

O Presidente do Conselho, ratificou que a reunião foi bastante produtiva, agradeceu aos Conselheiros, o Secretário e demais representantes da Prestadora, e fez o encerramento da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

6. Pauta para próximo encontro

- TIM Beta – Mudança na Oferta;
- Política de Cancelamento – Planos Pré Pagos e TIM Beta.

7. Assinaturas

Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

Jabs Cres Maia Santos_____;

Marcelo Henrique Barbosa Farias_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ Representada por Adolfo Breder
_____;

PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ
Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita
_____;

**SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON
SOROCABA - SP** Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior
_____;

UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado
por Eduardo Novais de Souza _____.