



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região Sul

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
19 de novembro de 2020**

1. Participantes - Usuários

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

1.1 Ausência justificada:

- Gilberto de Camargo.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- 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.

2.1 Ausência justificada:

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES - RS.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Hilnê Montefusco – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Marcelo Benthien – Engenharia de Rede.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias;
- ANATEL – Representada por Heitor Jefferson Shade.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul pelo Alexandre Caminha, Presidente do Conselho, que cumprimentou à todos e todas, e passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, e apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para o Marcelo Benthien, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Atualização da Previsão de Investimentos de Rede para 2020 na Região Sul, detalhando a estrutura de rede e a planta atual pela quantidade de Municípios cobertos por Estado e tecnologia, além do detalhamento dos indicadores da Anatel em 2020, mês à mês, que estão dentro da meta em todos os Estados da Região Sul. Outrossim, apresentou a evolução do tráfego de voz e dados dos últimos 5 anos, e a previsão de investimentos para 2020 na região Sul.

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 em seguida foi passada a palavra para a Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista, que 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 Sul, em set/2020 apresenta redução de ~ 53% no volume de reclamações quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e crescimento de 4 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, a Relações Consumeristas, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo Econômico 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.

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, questionou como é possível fazer o bloqueio de telemarketing, tendo a Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista, explicado como o Consumidor pode fazer a solicitação de bloqueio de telemarketing e detalhou o fluxo interno, inclusive com o parceiro.

O Presidente sugeriu a criação de um passo à passo de como o cliente pode solicitar o bloqueio de telemarketing, e os canais possíveis.

A responsável pela área de Relacionamento Consumerista, Liliam Lopes e o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, complementaram a informação sobre o bloqueio de telemarketing detalhando um pouco mais sobre o fluxo, em especial do site 'Não me perturbe'.

O Conselheiro Alencar Bortoli solicitou como tema de pauta para a próxima reunião ordinária, que a Prestadora apresente um plano de ação do que vem sendo realizado para que a empresa venha a ser destaque nos indicadores do Consumidor.gov.br em relação às demais Operadoras.

A Cristiane Silva, compartilhou algumas ações que estão sendo feitas de melhoria contínua, inclusive sobre a criação do Comitê interno do Consumidor.gov.br.

A Liliam Lopes, detalhou um pouco mais sobre as reuniões do Comitê interno que analisa os principais motivos de reclamações, e a partir desta, avalia a implementação de ações de melhoria contínua.

O Conselheiro Alencar Bortoli, sugeriu como tema de pauta para a próxima reunião ordinária que a empresa fale sobre o acordo realizado entre a Prestadora e a Anatel em ressarcir os clientes em R\$ 4MM, e que foi criado um portal para esta devolução, e que portanto, deseja saber que cobranças se referem e o que gerou este montante.

Na sequência, 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, que é de avaliar os serviços, a qualidade do atendimento, formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações:

CRONOGRAMA APROVADO

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2021							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local*	Endereço
Sul	1ª	26/02/2021	09:00 - 13:00	Curitiba	PR	Sede Regional TIM	Rua Comendador Araújo, nº 299, Bairro Centro.
	2ª	21/05/2021	09:00 - 13:00	Porto Alegre	RS	Sede Regional TIM	Av. Andaraí, nº 549, Bairro Passo d'Areia.
	3ª	20/08/2021	09:00 - 13:00	Curitiba	PR	Sede Regional TIM	Rua Comendador Araújo, nº 299, Bairro Centro.
	4ª	19/11/2021	09:00 - 13:00	Porto Alegre	RS	Sede Regional TIM	Av. Andaraí, nº 549, Bairro Passo d'Areia.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário, que acordou com os Conselheiros que ainda não concluíram o seu cadastro, iniciado em fev/2020, no sistema utilizado pela Prestadora para reembolso das despesas previstas no edital de eleições, a sua conclusão até o dia 25/11/2020.

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.

Na sequência, o Presidente do Conselho, passou novamente a palavra ao Secretário do Conselho, que procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente para o ano de 2021, inicialmente acordando com os membros do Conselho o rito, como indicado pelo regimento interno, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e que a posse será na 1ª Reunião Ordinária de 2021, e em seguida perguntou o nome das(os) candidatas(os), tendo se candidatado os Conselheiros Claudio Pires Ferreira, representante da Entidade Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul, e Alexandre Pereira Caminha.

Outrossim, foi concedido espaço para um posicionamento dos candidatos, que foi seguida da votação pelos membros do Conselho partícipes, com o seguinte resultado:

- ❖ Presidente Claudio Pires Ferreira (Representante da Entidade Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul) – 05 (cinco) votos;

❖ Vice-Presidente Alexandre Pereira Caminha (Usuário) – 01 (um) voto.

O Claudio Pires Ferreira e o Alexandre Pereira Caminha, eleitos Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Sul para o ano de 2021, agradeceram à todos pelos votos e confiança.

Em seguida, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Diretora da Ouvidoria e Ouvidora da Companhia, que se apresentou, e apresentou a Hilne Montefusco, que é a Executiva responsável pela Operação da Ouvidoria, que se apresentou falando da sua experiência, e em seguida fez uma breve explanação sobre indicadores de atendimento da operação da Ouvidoria, destacando a sua evolução.

Na sequência, a Ana Cristina, 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.

A Executiva 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 Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, questionou se existe algum outro meio de acessar a Ouvidoria sem que haja a necessidade de apresentar o protocolo de atendimento.

A Ana Cristina, informou que o atendimento na Ouvidoria também pode ser feito com o protocolo de atendimento da URA.

O Alexandre Caminha, ponderou por mais divulgação da Ouvidoria, e parabenizou a Executiva Ana Cristina pela ótima apresentação.

O Conselheiro Fernando Vanin ressaltou a importância da implementação da Ouvidoria, e questionou se o Consumidor.gov.br também será tratado pela Ouvidoria.

A Ana Cristina, informou que o Consumidor.gov.br é atendido por um canal apartado da estrutura da Ouvidoria. E que pode-se estimular que o consumidor possa dar oportunidade à Prestadora em acionar a Ouvidoria antes de acionar os canais recursais.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, sugeriu a criação de um mecanismo para se ter acesso fácil às reclamações.

O Presidente do Conselho sugeriu que seja colocado no site da Prestadora uma sinalização da Ouvidoria.

A Ana Cristina, que se o consumidor escrever a palavra Ouvidoria na busca do site da Prestadora ele será imediatamente direcionado para as informações sobre a Ouvidoria. Outrossim, que se o cliente fizer a busca no Google, e especificar Ouvidoria TIM, ele também será direcionado para as informações da Ouvidoria no site da Prestadora. Por fim, a Executiva solicitou apoio dos membros do Conselho e das entidades que representam, para a divulgação da Ouvidoria TIM.

Em seguida, o Presidente Alexandre Caminha, enfatizou que se sente lisonjeado por ter sido Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Sul ao longo deste ano, agradeceu à todos, desejou que o próximo ano seja ainda mais produtivo, e parabenizou o Claudio Ferreira, Presidente eleito para o ano de 2021.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, sugeriu um e-mail padrão para o envio do convite das Reuniões Ordinárias, com data da reunião, local e pauta, tendo o Secretário do Conselho ratificado que o atual convite já possui esse padrão, e que provavelmente o provedor de outlook do Conselheiro não permita a sincronização/visualização da data e do local da reunião pela sua agenda, tendo o Secretário acordado em registrar estas informações, também no corpo do convite.

A Vice-Presidente do Conselho, Elizabete Baesso, parabenizou o Alexandre Caminha pela condução da Presidência do Conselho de Usuários em 2020, e ao Presidente eleito para o ano de 2021.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista, agradeceu à todos e desejou um ótimo final de ano à todos, e que sua equipe permanece à disposição.

O Conselheiro Fernando Vanin, agradeceu à todos, parabenizou o Presidente Alexandre Caminha e o Presidente eleito para o ano de 2021, Claudio Ferreira, e desejou que a Ouvidoria TIM tenha um belo caminho pela frente.

O Heitor Shade, representante da Anatel agradeceu o convite e enfatizou que está à disposição.

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, agradeceu à todos pela ótima reunião, desejou um excelente final de ano, e deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul.

6. Pauta para próximo encontro

- 'Não me Perturbe' – Fluxo de atendimento;
- Qualidade de Rede – Oeste do Paraná;
- TIM Pré Top – Fluxo de Cadastro;
- Canal 0800 PROCON – Qualidade do Atendimento;
- Consumidor.gov.br – Ações de melhoria dos Indicadores Índice de Solução e Prazo Médio de Respostas;

- Acordo entre a Prestadora e a Anatel para ressarcir os clientes em R\$ 4MM.

7. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli _____;

Alexandre Pereira Caminha _____;

Fernando Luiz Vanin _____;

Itamar Dall'agnol _____;

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

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 _____;