



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária 2019 – Região SUDESTE

Endereço: SAUS Quadra 06 Bloco E. CEP: 70070-940 – Brasília.

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade: Brasília

Data:
31/05/2019

1. Participantes Usuários

Adolfo Breder;
Alessandra Celita Couto Fogaça;
Daniel Firmato Almeida Glória;
Rafael Quaresma Viva;
Renata Ruback;
Roberta Lade;
Solange Medeiros;
William Lima Rocha.

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA Representado por Carla de Abreu Marques;
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MG Representada por Daniel Firmato Almeida Glória;
AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS Representada por Alessandra Celita Couto Fogaça.

3. Participantes – Grupo TIM

- **Ricardo Alves** - Secretário do Conselho de Usuários TIM
 - **Fabiana Camarço** - Relações Institucionais da TIM CO
-

4. Representantes da Anatel

Fabricio Madruga – RCTS

Fabio Colesch - Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo

Octavio Penna Pieranti - Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo

Eduardo kruel – Qualidade

Leonardo Custodio – Qualidade

Eduardo Jacomassi – Área de Universalização

1. Anotações Gerais

1. Realizada reunião dentro da Sede da Anatel com o objetivo de pegar informações e dados estatísticos que possam servir de insumos para que os conselheiros apresentem propostas e ainda para que conheçam o trabalho desenvolvido pela Anatel nos seguintes temas:

- Painel de monitoria e Indicadores de Qualidade;
- Pesquisa de Satisfação;
- Fiscalização;
- Premio Anatel de acessibilidade.

Iniciada a apresentação dentro da antessala do painel de monitoria, com a apresentação do painel de monitoria e os indicadores de qualidade, explicando que A Anatel acompanha permanentemente a qualidade do SCM (Banda Larga Fixa), SMP (Telefonia Móvel), STFC(Telefonia Fixa) e do STVA (Serviços de TV por Assinatura), por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação dentro da sua Área de Atuação.

Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública

à sociedade. Os indicadores para o SCM, SMP e STFC estão estabelecidos nos Regulamentos de Gestão da Qualidade, anexos, respectivamente, à Resolução nº 574/2011, à Resolução nº 575/2011 e à Resolução nº 605/2012. Já os indicadores para o STVA estão estabelecidos no Plano Geral de Metas da Qualidade, anexo à Resolução nº 411/2005

Considerando os indicadores de todas as prestadoras monitoradas em cada serviço, à exceção da TV por Assinatura que contempla apenas os 10 maiores grupos, durante o período de janeiro a dezembro de 2018 o percentual de cumprimento de metas do SCM alcançou 73,2%, do SMP 72,0%, do STFC 75,6% e da TV por Assinatura 89,9%.

Além dos indicadores de desempenho, a Anatel monitora também a disponibilidade da prestação dos serviços por meio da coleta sistemática de dados das prestadoras sobre eventos de interrupções, sejam eles programados ou decorrentes de falhas.

Na oportunidade foi apresentado a forma que a Anatel está coordenando ação preventiva de desastres junto com as operadoras de telefonia móvel e os órgãos de Defesa Civil, representados pelo Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres - CENAD, do Ministério da Integração Nacional, a implantação de um sistema de notificação de alertas à população.

Foi exposto que o objetivo da solução é auxiliar os órgãos de Defesa Civil na prevenção e mitigação dos impactos ocasionados por desastres naturais, por meio do envio de alertas e orientações aos cidadãos que estejam em localidades de risco. O conteúdo de tais alertas e orientações é de responsabilidade dos órgãos de Defesa Civil, que dispõem de informações, estudos meteorológicos, geológicos, sismológicos, dentre outros. Os alertas serão disparados pelas operadoras de telefonia móvel por mensagens de texto (SMS).

Durante a apresentação foi apresentado o passo a passo para que todos possam divulgar e cadastrar para receber o serviço que é gratuito, destacando que as mensagens podem ser enviadas e recebidas sem crédito e sem acesso à internet, e depende apenas do cadastramento do cidadão com interesse em receber os alertas de emergência.

O cadastramento poderá ser feito de duas maneiras:

1. quando o serviço for disponibilizado num município, o usuário do SMP daquele município receberá uma mensagem de texto (SMS) do número 40199 convidando-o a se cadastrar. Neste caso, basta o usuário responder à mensagem com o(s) CEP(s) – Código de Endereçamento Postal - das regiões de seu interesse. Não há limite de quantidade de CEPs distintos por usuário.
 2. Se o usuário, por algum motivo, não receber a mensagem de texto (SMS) informando sobre o início da fase de cadastramento, ele poderá, a qualquer
-

momento, enviar uma mensagem de texto (SMS) ao número 40199 com os CEPs de interesse.

Em ambos os casos, o usuário receberá uma resposta via mensagem de texto (SMS) indicando se o cadastramento foi realizado com sucesso.

Pesquisa de satisfação

Foi exposto pelos representantes da Anatel que em 2018, foram realizadas **pesquisas** que medem simultaneamente a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telecomunicações. Os serviços pesquisados foram telefonia fixa, telefonia móvel (pré e pós), banda larga fixa e TV por assinatura. Estas pesquisas foram realizadas com mais e cem mil usuários em 2018 e apresentada em 2019.

Foi realizado o detalhamento da pesquisa publica que se encontra no site da Anatel no link:

<http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade>

Fiscalização

Apresentado o Objetivo do procedimento de Fiscalização que estabelece regras e procedimentos para verificação do cumprimento das obrigações gerais relativas ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), em atendimento às demandas de fiscalização das áreas técnicas da Agência.

Informado que Este Procedimento de Fiscalização é aplicável às demandas de fiscalização sistêmicas e pontuais, conforme o período de análise definido pelo demandante, referentes à verificação do cumprimento das obrigações gerais relativas aos serviços de telecomunicação.

Prêmio Anatel de acessibilidade

Foi apresentado o Ranking 2019, no qual a TIM foi contemplada como o primeiro lugar, ou seja considera empresa de telecom mais acessível.

Para a classificação e o prêmio, as cinco maiores prestadoras de serviços de telecomunicações foram fiscalizadas. A comparação entre elas, de acordo com as ações de acessibilidade promovidas, visa estimular a melhoria do atendimento às pessoas com deficiência. De acordo com Censo Demográfico de 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 45,6 milhões de pessoas declararam pelo menos um tipo de deficiência, seja visual, auditiva, motora, mental ou intelectual, o que representa 23,9% da população brasileira.

O Ranking de Acessibilidade está previsto no:

Regulamento Geral de Acessibilidade (RGA, Resolução 667/2016)

O premio foi determinado pelo resultado de diversas fiscalizações realizadas pela Anatel em 2018, as quais verificaram os seguinte indicadores: Acessibilidade na Página da Internet (**API**); Atendimento especializado nos Setores de Atendimento no estabelecimento (**ASA**); e Eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência (**ERA**). Além disso, também foram consideradas as ações voluntárias que incentivem, divulguem ou assegurem os direitos das pessoas com deficiência (**AVI**).

Sem mais, foi encerrada a reunião com a parabenização de todos os conselheiros presentes pela ação da Anatel em receber e esclarecer varias duvidas que devem servir de futuras propostas consultivas para a TIM.

Pauta para a próxima reunião:

- Indicadores SINDEC
- Indicadores Consumdior.gov.br
- Rede 5G

2. Assinaturas

Adolfo Breder_____

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

PROCON MUNICIPAL D EUJIZ DE FORA Representado por Carla de Abreu Marques _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MG Representada por Daniel Firmato Almeida Glória _____

Rafael Quaresma Viva_____

IBRACI - RJ Representado por Renata Ruback _____

Roberta Lade_____

Solange Medeiros_____

William Lima Rocha_____
