



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
13 de agosto de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Pitágoras Lacerda dos Reis;
- Rodolpho Freire Martins.

1.1 Ausências justificadas:

- Bernardo Riegel Coelho;
- Marianne Cardoso Schmidt.

1.2 Ausências não justificadas:

- Antonio Poli Navega;
- Klauber Antonio dos Santos.

2. Participantes – Entidades

- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos.

2.1 Ausências justificadas:

- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas;

- FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz.

2.2 Ausências não justificadas:

- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Renata Abalem Suzaki;
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Igor Carvalho – Engenharia de Rede;
- Leonardo Barcelos - Compliance;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcos Motta Júnior – Marketing;
- Marcus Vinicius Loos – Marketing;
- Rafael Nakamura – Trade Marketing;
- Roberta Quintaneiro – Compliance.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Relton Murillo Celestino.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste pelo Rodolpho Martins, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião.

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário Fidel Menezes, que cumprimentou à todas e todos, apresentou a agenda do dia, e em seguida a palavra foi passada para a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que a TIM em jun/2021 no âmbito nacional, apresentou uma redução no volume total de entrantes de -7%, quando comparado a mai/21, outrossim, em 2021, a TIM é a empresa menos demandada na Região Centro-Oeste no consolidado até junho, entre os 4 maiores grupos econômicos de Telecomunicações, nos PROCONs integrados ao SINDEC. Além disto, destacou os percentuais de resolubilidade das Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e das Reclamações Fundamentadas (RFs) em 2021 nas visões nacional e região Centro-Oeste, que apresentam ótimo índice de solução, tendo também destacado os principais motivos de reclamações e ações de melhoria.

Outrossim, a Relações Consumeristas, 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 manteve nos últimos 30 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente, além de 100% das reclamações respondidas e dentro do prazo. O Secretário do Conselho destacou que as apresentações do SINDEC e Consumidor.gov.br foram encaminhadas de forma prévia aos membros deste Conselho de Usuários.

Além disto, a Cristiane Silva, apresentou um comparativo da evolução de registros no SINDEC e no Consumidor.gov.br nos anos de 2019, 2020 e 2021, que abrange o período antes e durante a pandemia, no qual foi possível verificar a representatividade dos mesmos e demonstrar como se deu o movimento de digitalização. Outrossim, o Secretário do Conselho, complementou detalhando as premissas desta visão, cujo os dados são públicos através da plataforma SINDEC Nacional e Consumidor.gov.br, e portanto, também permitem uma visão competitiva do setor.

Em seguida, a palavra foi passada para o Igor Carvalho, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Centro-Oeste', inicialmente apresentando uma visão

evolutiva entre 2020 e 2021, da cobertura de rede da TIM na região Centro-Oeste, detalhada por Estado e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, tendo destacado a evolução da cobertura com 4G em 700 Mhz, que permite melhor cobertura indoor (residências, empresas, unidades de saúde, etc). Além disto, apresentou os indicadores de qualidade da Anatel, por UF e tecnologia, que apresentam ótimos resultados.

Na sequência, o Igor Carvalho, iniciou sua explanação sobre 5G – Mapa Evolutivo de Implementação na Região Centro-Oeste, apresentando uma linha do tempo desde o início dos Trials com os fabricantes destes equipamentos, com destaque para o realizado em Brasília(DF) e Rondonópolis(MT), passando pela implementação do 5G DSS, até o momento atual, que é de expectativa do leilão do 5G pela Anatel. Outrossim, falou sobre a aplicabilidade da tecnologia 5G em smart cities, saúde, economia criativa, indústria 4.0, realidade virtual/aumentada e FWA.

Em seguida, a palavra foi passada para a Roberta Quintaneiro e Leonardo Barcelos, da área de Compliance, que se apresentaram, tendo a Roberta iniciado sua explanação sobre LGPD, apresentando uma visão geral do plano de privacidade e proteção de dados da empresa, além de como está ocorrendo o processo de adequação, destacando que a TIM vem realizando treinamentos, palestras, workshops, ações de acultramento e treinamentos (E-learning), além da criação do Portal de Compliance para os seus colaboradores, que visa disseminar a cultura de Privacidade e Proteção de Dados. Outrossim, falou sobre a Central de Privacidade da TIM, acessível por meio do site da empresa (<https://site.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd>), na qual é possível verificar sua política de privacidade e cookies, além disto apresentou o canal oficial de atendimento aos titulares de dados e acesso ao D.P.O., além de canal alternativo por meio do qual os titulares dos dados podem entregar sua solicitação por escrito nas lojas TIM. Ainda sobre o tema, falou sobre as melhorias previstas para serem implementadas na Central de Privacidade, o inventário de todos os contratos e atualização da cláusula de Privacidade com requisitos de segurança para atender os requisitos definidos na LGPD, também junto aos seus fornecedores, além das ações junto aos seus parceiros. Por fim, apresentou a pesquisa publicada pelo Internetlab em 2020, na qual a TIM obteve a maior pontuação entre as operadoras do Brasil, tendo destacado que

esse resultado é consequência do esforço e das ações realizadas, e outras ainda em andamento, da TIM para ser aderente LGPD.

O Secretário Fidel Menezes, ratificou que a 4ª Reunião Ordinária deste Conselho está confirmada para o dia 12/11/2021, que a Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros, foi publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e enviada para a Anatel. Outrossim, acordou o envio desta ata em até 5 dias úteis para os(as) Conselheiros(as), e o mesmo prazo para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais 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.

O Secretário destacou a realização do VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários no período de 16 à 30/08/2021, que os convites para os Conselheiros inscritos já foram encaminhados aos mesmos junto com o link de acesso ao evento. Além do lembrete da Anatel de que somente os inscritos e presentes no dia da sessão, receberão suas declarações de participação.

O Secretário do Conselho divulgou o canal de atendimento da Ouvidoria dedicada aos Consumidores, além do canal de conciliação preventiva disponibilizado para os PROCONs e Defensorias Públicas, tendo destacado a importância e eficácia dos mesmos na solução das demandas dos nossos clientes, solicitando apoio dos membros do Conselho na divulgação e priorização dos mesmos.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcos Motta Júnior, representante da área de Marketing, que fez a devolutiva do questionamento feito na 2ª Reunião Ordinária pelo Conselheiro Klauber Santos, se existe a possibilidade da empresa apresentar ao Conselho de Usuários o percentual de cancelamentos de linhas Pré Pagas por falta de recarga numa visão evolutiva nos anos de 2019 e 2020, tendo o representante de Marketing enfatizado as premissas de cancelamento e sinalizado que não houve impacto em face da pandemia.

O Presidente do Conselho Rodolpho Martins, agradeceu a presença de todos e pediu o apoio dos demais Conselheiros presentes para conscientizar os Conselheiros

ausentes quanto a importância da participação dos mesmos nas reuniões ordinárias, do contrário perde-se o sentido do Conselho. Outrossim, ressaltou que as reuniões são agendadas com bastante antecedência.

O Conselheiro Alexandre Santos, concordou plenamente com o Presidente do Conselho, que perde todo o sentido o quórum baixo, e que pode contar com o apoio do mesmo no incentivo à participação dos demais Conselheiros.

O Secretário do Conselho, enfatizou todas as etapas de reforço da comunicação do cronograma de reuniões ordinárias, desde a definição do mesmo, que ocorre com meses de antecedência, e também se colocou à disposição para somar esforços junto ao Presidente e demais membros do Conselho presentes, no sentido de incentivar os Conselheiros ausentes quanto a importância da participação dos mesmos nas reuniões ordinárias.

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, reforçou quanto o convite aos Conselheiros para participação no VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários da Anatel, que iniciará no próximo dia 16/08, e agradeceu à todos.

O Presidente do Conselho, Rodolpho Martins, novamente agradeceu à todos e deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste de 2021.

6. Análises e Providências

CENTRO-OESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
14 de maio de 2021	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Ouvidoria 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 representantes da área, conforme registrado nesta ata.
	Indicadores Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Ouvidoria com os indicadores do consumidor.gov.br dos últimos 30 dias, que foi enviada previamente para os membros do Conselho de Usuários, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto aos representantes da área, conforme registrado nesta ata.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Centro-Oeste	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao representante da área, conforme registrado nesta ata.
	5G - Mapa Evolutivo de Implementação Região Centro-Oeste	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao representante da área, conforme registrado nesta ata.
	LGPD - Melhoria no acesso do Canal de Comunicação com o D.P.O.	Apresentação da área de Compliance sobre o tema, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao representante da área, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que seja apresentado um comparativo entre os canais de atendimento da prestadora durante a pandemia para que possa ser verificado a representatividade dos mesmos e assim entender como se deu o movimento de digitalização	Devolutiva feita pela área de Ouvidoria sobre esta sugestão, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao representante da área, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie a possibilidade de apresentar ao Conselho de Usuários o percentual de cancelamentos de linhas Pré Pagas por falta de recarga numa visão evolutiva nos anos de 2019 e 2020	Devolutiva feita pela área de Marketing sobre esta sugestão, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto ao representante da área, conforme registrado nesta ata.
Sugestão de que a empresa avalie a participação do Conselho de Usuários no novo projeto da TIM, que foi feito em Belo Horizonte (MG), que visa remunerar moradores da periferia do Município com publicidade nos muros, na Região Centro-Oeste	Devolutiva feita pelo responsável pela área de Trade Marketing Regional, que falou sobre as premissas do projeto e os pilotos já realizados em outra região, além da previsão de realização da ação na região Centro-Oeste em 2021.	

7. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestões.

8. Assinaturas

Pitágoras Lacerda dos Reis _____;

Rodolpho Freire Martins _____;

INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos