



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região Norte

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
05 de agosto de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Cristian Mendes da Silva;
- Edilene Nascimento da Costa;
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira;
- Thiago Rodrigo Fernandes Dorea.

1.1 Ausência justificada:

- Marco Antonio Nobre Salum.

1.2 Ausência não justificada:

- Antonio Dos Santos Gama Junior.

2. Participantes - Entidades

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Debora de Castro Gomes;
- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto;
- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ - DPPA Representada por Luciana Silva Rassy Palacios;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.

2.1 Ausência não justificada:

- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Eliandro José Kogempa Barbosa.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Cristiane da Silva – Ouvidoria;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Manuella Silva – Marketing;
- Sérgio Gluck Paul – Engenharia de Rede;
- Thereza Teixeira – Regulatório.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Marcio Rolim.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Norte pela Presidente do Conselho, Maria do Perpetuo Socorro, com a mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião. Na sequência a palavra foi passada para o Fidel Menezes, Secretário do Conselho, que deu boas-vindas à todos e todas.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e na sequência foi passada a palavra para a Fernanda Donni, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou sua apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo TIM em 2021, no âmbito da região norte, se mantém como o menos

demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações nos PROCONs integrados ao SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), outrossim, em 2021 a TIM apresenta o maior percentual de redução no volume médio mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com -42% na Região Norte e -14% na visão Brasil, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, além de ótimo índice de solução das CIPs(Cartas de Informações Preliminares) na Região Norte, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

Além disto, 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 mantém nos últimos 30 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente. Além disto, também destacou os principais motivos de reclamações.

A Conselheira Luciana Rassy, representante da Defensoria Estadual do Pará, destacou que tem observado a diminuição do volume de reclamações em face da TIM, que atribui a melhoria da qualidade de prestação dos serviços pela Operadora, mas também ao protocolo de atendimento remoto do órgão decorrente das medidas protetivas em função da pandemia do Coronavírus. Outrossim, sugeriu que a empresa avalie a possibilidade de ampliação do projeto piloto de envio de ofícios de forma eletrônica da capital para a região metropolitana de Belém(PA), o que compreenderá em torno de 10 municípios do estado, tendo o Fidel Menezes, Secretário do Conselho de Usuários, informado que fará a internalização para avaliação pela empresa e posterior devolutiva ao Órgão e Conselho.

O Secretário do Conselho, registrou que a apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br foi encaminhada com antecedência, conforme acordado com os membros deste Conselho de Usuários.

A Conselheira Sabrina Tricot, representante do PROCON Boa Vista(RR), destacou que o Órgão utiliza a plataforma ProConsumidor, e que o sistema ainda não possibilita a geração de relatórios, tendo questionado se o perfil Fornecedor já os disponibiliza,

tendo a Cristiane Silva, da Ouvidoria, informado que o perfil Fornecedor também ainda não possibilita a geração de relatórios, mas que é feito controle interno dos registros.

Na sequência, a palavra foi passada para a Thereza Teixeira, da área regulatória que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Não Me Perturbe', apresentando uma linha do tempo com a evolução do compromisso setorial de autorregulação de Telemarketing, desde a assinatura da carta de compromisso, contendo a manifestação pública do setor pela sua firme intenção em aprofundar as análises dos princípios para constituição de um "Código de Conduta" até a implementação deste compromisso. Outrossim, detalhou o fluxo do processo de atendimento, demonstrando como realizar o cadastro e login do usuário, o bloqueio e demais ações, além de apresentar o novo fluxo de comunicação entre o site 'Não me Perturbe' e as Prestadoras para tratamento das reclamações dos Consumidores. Além disto, apresentou os indicadores que são apurados mensalmente, e o resultado dos mesmos no período de jan/2020 à jun/2021, no qual a empresa se mantém dentro da meta em todos os indicadores.

O Conselheiro Cristian Mendes, parabenizou a Thereza Teixeira pela ótima apresentação.

A Presidente do Conselho, Maria do Perpetuo Socorro, agradeceu à Thereza Teixeira, destacando que a apresentação foi bastante esclarecedora.

Em seguida, a palavra foi passada para o Sérgio Gluck Paul, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Norte', destacando as premissas de planejamento de rede, as mudanças do consumo de tráfego decorrentes da pandemia do Coronavírus, inclusive com o home office, e as novas ações adotadas pela empresa para atender este novo cenário. Na sequência, falou sobre os investimentos feitos na região Norte em cada UF com o objetivo de melhorar ainda mais a cobertura e a qualidade da rede em Hospitais, UPAs, clínicas e postos de saúde, além dos demais investimentos de melhoria contínua através da modernização e ampliação em sites existentes e instalação de novos sites. Outrossim, ressaltou que a TIM permanece líder em cobertura 4G no Brasil e apresentou a evolução do tráfego de voz e dados, além dos

indicadores de qualidade da Anatel, nas tecnologias 2G, 3G e 4G por UF na região Norte. Na sequência, falou sobre a implementação das tecnologias 5G DSS e Massive MIMO, que visam melhorar a experiência dos clientes, além do Projeto Sky Coverage que visa levar cobertura de quarta geração, com a instalação de torres e antenas alimentadas por painéis solares, a distritos, vilas, estradas, resorts e pontos turísticos, que hoje, por exemplo, não são atendidos por outras operadoras.

A Conselheira Edilene Costa, questionou se estas iniciativas e investimentos é exclusivo por parte da Operadora ou é função de algum termo de compromisso junto à Anatel, tendo o representante da área de Engenharia de Rede informado que é tanto por iniciativa da empresa que está fortemente empenhada em evoluir com coragem, transformando tecnologia em liberdade para os seus clientes, quanto por compromisso assumido com a Agência Reguladora.

Na sequência, a palavra foi passada para a Manuela Silva, da área de Marketing, que iniciou a apresentação sobre 'Benefícios da parceria com o C6 Bank', destacando os benefícios da mesma para os clientes dos planos Pré-Pago, Beta, Controle, Pós Pago, Família e SMB, como por exemplo no recebimento de bônus de internet, no parcelamento de aparelhos e facilidade na adesão ao Cartão de Crédito C6 Bank.

A Presidente, Maria do Perpetuo Socorro e o Vice-Presidente, Adriano Pinto, se ausentaram desta Reunião Ordinária por motivo de força maior, tendo sido escolhido por aclamação para presidir esta reunião, a partir deste momento, a Conselheira Edilene Nascimento da Costa.

O Conselho de Usuários da Região Norte sinalizou preocupação quanto a parceria mencionada, votando pelo registro nesta ata.

O Conselheiro Remesson Oliveira, que reside em Boa Vista (RR), relatou na última Reunião Ordinária, que em sua localidade, tanto a cobertura indoor quanto outdoor, possui oportunidade de melhoria, tendo o Secretário do Conselho internalizado, e posteriormente foi informado pelo Conselheiro que o problema foi resolvido.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada pelos Conselheiros, publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e enviada para a Anatel. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao 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 as inscrições solicitadas pelos membros do Conselho foram enviadas para a Anatel, e caso haja algum Conselheiro com interesse em se inscrever para algum dia, que pode sinalizar ao mesmo.

O Secretário do Conselho divulgou o canal de conciliação preventiva disponibilizado para os PROCONs e Defensorias Públicas, além da Ouvidoria dedicada aos Consumidores.

A Presidente desta Reunião Ordinária, Edilene Costa, agradeceu a presença de todos, e deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte.

6. Análises e Providências

NORTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
06 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 especialistas 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 especialistas da área, conforme registrado nesta ata.
	Não Me Perturbe	Apresentação da área Regulatória sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Norte	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Benefícios da Parceria com o C6 Bank	Apresentação da área de Marketing sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que seja informado os maiores motivos de acionamento no Consumidor.gov.br	Devolutiva feita pela área de Ouvidoria, informando os maiores motivos de acionamento no Consumidor.gov.br, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie a possibilidade da continuidade da ação de disponibilização do Código de Defesa do Consumidor e Anatel Explica em Braille. Outrossim, sugeriu que seja avaliado o mesmo material em áudio para ser disponibilizado de forma digital	Devolutiva feita pelo Secretário do Conselho, informando da continuidade da ação de disponibilização do Código de Defesa do Consumidor, assim que for possível a retomada das ações presenciais em face da pandemia do Coronavírus. Outrossim, foi informado que o material digital, também em áudio e libras, e com outros recursos de acessibilidade, está disponível na página do Conselho de Usuários no site TIM.
	Sugestão de que a empresa avalie a implementação de uma ação que vise divulgar a disponibilização da fatura em Braille e Digital, através do Conselho de Usuários, em comemoração ao dia nacional do deficiente visual, que é dia 13 de dezembro	Devolutiva da área Regulatória sinalizando que está em estudo.
	Sugestão de que a empresa avalie uma forma de divulgar a disponibilização das faturas da TIM em braille, quando solicitado pelo Consumidor deficiente visual.	Devolutiva pela área Regulatória dos meios de divulgação implementados e previstos.
Sugestão para a Anatel dos temas 'LGPD' e '5G' para o VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários	Devolutiva feita pelo Secretário do Conselho, que encaminhou a sugestão destes temas indicados por este Conselho de Usuários para a Agência Reguladora.	

7. Pauta para próximo encontro

Sem sugestões.

8. Assinaturas

Cristian Mendes da Silva _____;

Edilene Nascimento da Costa _____;

Remesson Aquino Henrique de Oliveira _____;

Thiago Rodrigo Fernandes Dorea _____;

ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS

Representada por Debora de Castro Gomes_____;

ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO BETANIA AMBB – PA

Representada por Adriano dos Anjos Pinto_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ - DPPA Representada por Luciana Silva Rassy

Palacios _____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo

Socorro de Souza Uchoa_____;

SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro

Tricot_____.