



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**3ª Reunião Ordinária – Região Sudeste**

**Local: Videoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
03 de setembro de 2021**

### 1. Participantes – Usuários

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

#### 1.1 Ausência justificada:

- Roberta Gomes de Lade.

#### 2.2 Ausência não justificada:

- Rafael Quaresma Viva.

### 2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Mariana Costa Rinaldi.

## **2.1 Ausências não justificadas:**

- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Cristiane Bonito Rodrigues;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

## **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Claudio Hanschke – Marketing;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Diego Lisboa – Marketing;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Manuella Silva – Marketing;
- Paulo Moura Jr. – Engenharia de Rede;
- Samuel Paschoal Jr. – Engenharia de Rede;
- Thereza Teixeira – Regulatório.

## **4. Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Rui Barbosa.

## **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Jabs Cres, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, tendo em seguida passado a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todas e todos.

Na sequência, o Secretário do Conselho, apresentou a agenda do dia, destacou o nome dos membros do Conselho de Usuários presentes na reunião, além de destacar a participação da Liliam Lopes, responsável pela área Consumer Protection Channel da Diretoria de Ouvidoria, do qual também é integrante.

Em seguida, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que em julho/2021, no âmbito nacional e da região Sudeste, o Grupo TIM é o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, que na Região Sudeste, apresentou uma redução de 51% no volume total de entrante de demandas no SINDEC, quando comparado ao mês anterior, tendo ressaltado as principais ações que visam a melhoria contínua, e também mencionado os principais motivos de reclamações.

O Secretário do Conselho, registrou a devolutiva quanto a sugestão do Conselheiro Adolfo Breder, em continuarmos acompanhando o comportamento do volume de reclamações antes e durante a pandemia para avaliarmos algum possível desvio, especialmente quanto aos motivos relacionados à 'Qualidade de Rede', destacando que este motivo se quer figura entre os principais motivos registrados no SINDEC, conforme apresentado. Outrossim, registrou quanto o envio da apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br para os membros do Conselho, antes desta reunião ordinária, para que pudessem avaliar e esclarecer eventuais dúvidas, além de realizar sugestões.

O Conselheiro Adolfo Breder, ponderou que apesar da redução no volume total de reclamações apresentada, que devemos continuar monitorando para entendermos melhor este cenário.

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, destacou que a redução no volume de reclamações ao longo dos últimos meses em face da empresa, tem sido observada também nos demais órgãos recursais, além dos PROCONs integrados ao SINDEC, denotando a efetividade das ações melhoria contínua, que vem sendo implementada pela Companhia. Outrossim, que a Ouvidoria a partir da sua implementação em

agosto/2020, tem absorvido parte deste volume, além de solucioná-lo de forma efetiva.

O Conselheiro Marcelo Farias, ratificou a ponderação do Conselheiro Adolfo Breder no sentido de continuarmos acompanhando a evolução das reclamações para melhor entendermos este cenário de redução.

A Conselheira Mariana Rinaldi, questionou quais as principais ações implementadas pela empresa, especialmente nos seus processos, tendo a Cristiane Silva, complementado as ações já mencionadas, destacando as ações realizadas junto às operações de atendimento, principalmente em melhoria contínua de processos.

A Cristiane Silva, continuou sua apresentação, destacando o crescimento do percentual de resolutividade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares) e RFs (Reclamações Fundamentadas) no âmbito nacional e da região Sudeste em julho/2021, cujo o resultado foi um dos melhores entre as 4 grandes Operadoras do setor. Outrossim, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://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, com 100% das reclamações respondidas e abaixo do prazo estabelecido pela SENACON.

O Conselheiro Adolfo Breder, agradeceu pela apresentação e ressaltou que ficou satisfeito.

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 jul/2021, no qual a empresa se mantém dentro da meta em todos os indicadores.

A Conselheira Mariana Rinaldi, agradeceu a Thereza Teixeira pela explanação, destacou que a Proteste está acompanhando e enviará contribuições para a consulta pública aberta pela Anatel, no que tange a atribuição de número exclusivo para telemarketing (código 0303), e questionou se a Operadora está trabalhando internamente o tema e se também fará contribuições a esta consulta pública. A Thereza Teixeira informou que a Empresa está trabalhando internamente sobre o tema e que fará suas contribuições na consulta pública, outrossim, que a evolução para o código único já estava previsto no código de conduta de telemarketing, quando o mesmo foi assinado pelas Prestadoras.

O Conselheiro Adolfo Breder, agradeceu a Thereza Teixeira pela apresentação, e parabenizou aos envolvidos pela adoção do código único, além de destacar os prováveis ganhos para os consumidores e empresas com essa importante implementação. A Thereza Teixeira complementou, destacando que esta implementação proporcionará uma maior credibilidade a este processo.

O Conselheiro Marcelo Farias, concordou que esta implementação trará uma maior credibilidade ao telemarketing, outrossim, sinalizou que existe um grupo de pessoas que gostam de receber ofertas de telemarketing, e sugeriu que seja avaliado a realização de um filtro antes do envio de ofertas aos clientes, adequando as mesmas ao seu perfil de consumo, tendo o Secretário do Conselho informado que a sugestão será internalizada para análise e posterior devolutiva. A Thereza Teixeira, sinalizou que essa é a premissa já adotada, mas que é importante verificarmos.

O Rui Barbosa, representante da Anatel, que é da área técnica, que também acompanha o tema telemarketing, parabenizou de forma enfática a Thereza Teixeira e a TIM pela apresentação sobre o tema, principalmente pelo seu conteúdo qualificado. Outrossim, falou sobre as ações de divulgação da plataforma 'Não Me

Perturbe' e ações relativas ao tema telemarketing, realizadas pela Anatel e Prestadoras. Além disto, destacou que o tema telemarketing abrange outros setores econômicos, e embora o número de ligações de telemarketing tenha aumentado entre os anos de 2019 e 2020, o percentual do setor de telecomunicações despencou drasticamente, saindo de aproximadamente 50% para cerca de 6%, resultado que é fruto do trabalho das Prestadoras junto com o SART(Sistema de Autorregulação das Telecomunicações) da Conexis com acompanhamento da Anatel. Por fim, falou sobre a consulta pública aberta pela Anatel, que está em andamento, relativa à atribuição de número exclusivo(código 0303) para telemarketing, além do estudo para a melhoria da autenticação de chamadas, e novamente agradeceu a Thereza Teixeira e a TIM pela excepcional apresentação.

O Secretário do Conselho, agradeceu ao representante da Anatel pelo reconhecimento realizado, tendo destacado que o internalizará junto à empresa.

Em seguida, a palavra foi passada para a Manuella Silva, da área de Marketing, que iniciou a apresentação sobre a 'Parceria da TIM 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. Além disto, sinalizou as demais parcerias com benefícios, como por exemplo, com a Deezer, NETFLIX, HBO e AMPLI que é uma plataforma de educação à distância.

Na sequência, a palavra foi passada para o Diego Lisboa, da área de Marketing, que iniciou sua explanação sobre o tema 'TIM Vantagens', destacando que o TIM + Vantagens é um programa de relacionamento voltado para o segmento Pré Pago, que concede benefícios adicionais ao cliente, conforme o mesmo for realizando recargas, e quanto mais recargas ele fizer, mais chances tem de receber benefícios, outrossim, que para participar, basta o cliente baixar o app TIM + Vantagens e realizar recargas. Além disto, apresentou a jornada do cliente dentro deste aplicativo e os benefícios, como o clube de vantagens, gamefication, sorteios, loja de estrelas, missões e informa TIM.

O Presidente do Conselho, parabenizou pela apresentação e pelas parcerias que geram benefícios aos clientes.

Em seguida, a palavra foi passada para o Claudio Hanschke, Samuel Paschoal e Paulo Moura, representantes da área de Engenharia de Rede, que se apresentaram e iniciaram a apresentação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste – Comportamento durante a Pandemia face ao Home Office', tendo o Claudio Hanschke iniciado sua explanação falando sobre a presença da Prestadora nos Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, destacando que 100% dos municípios são cobertos e todos possuem as tecnologias 4G, VoLTE e NB-IoT, outrossim, falou sobre o rollout do 5G DSS no Município do Rio de Janeiro e da evolução de projetos especiais de cobertura nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, especialmente em hospitais, túneis, metrô(RJ), orla, rede hoteleira, shoppings e Aeroporto de Vitória(ES), além da trial do 5G Standalone na Loja TIM do Shopping Leblon(RJ).

Outrossim, em relação à Minas Gerais, apresentou a evolução de cobertura no estado nas tecnologias 3G, 4G, 4.5G e 5G DSS, e do Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura em distritos e rodovias, no período de 2019 a 2021. Em relação à Belo Horizonte, falou sobre a evolução da expansão de rede nos últimos 5 anos, destacando os avanços a cada ano, e sobre o rollout do 5G DSS no Município. Ainda sobre Minas Gerais, destacou a evolução de projetos especiais de cobertura indoor, principalmente em hospitais, shoppings e centros comerciais.

Em relação ao Estado de São Paulo, destacou que 100% dos municípios tem cobertura TIM, e em seguida apresentou a evolução dos projetos de cobertura com as tecnologias LTE 700MHz, VoLTE, 4G IoT, 5G DSS e MMIMO, outrossim, falou sobre o Projeto Sky Coverage, que prever complemento de cobertura rodovias e resort's no período de 2021 e 2023, apresentando a evolução e o previsto em 2021.

Ainda sobre os estados da Região Sudeste, apresentou a evolução do tráfego de dados e voz, dos últimos 5 anos, além de uma visão evolutiva de ago/2020 a ago/2021 dos indicadores de qualidade da Anatel SMP 5(Acesso Voz), SMP 7(Queda Voz), SMP 8(Acesso Dados) e SMP 9(Queda Dados). Por fim, fez uma explanação sobre o comportamento da rede durante a pandemia face ao home office, apresentando o

comportamento de migração do tráfego neste período nas capitais de cada estado da região sudeste, especialmente entre sua região central e as regiões “dormitório”, onde este movimento ficou mais evidenciado.

O Conselheiro Adolfo Breder, agradeceu e parabenizou o Claudio Hanschke, da área de Engenharia de Rede, pela esclarecedora apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário Fidel Menezes, que acordou com os membros do Conselho, que as sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 07/10/2021 para consolidar e encaminhar ao Secretário os temas de pauta da 4ª Reunião Ordinária, programada para ser realizada no dia 03/12/2021 (sexta) das 09:00h às 12:00h, para o e-mail [conselhodeusuarios@timbrasil.com.br](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br) .

O Secretário do Conselho, registrou a aprovação da Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2021 pela maioria dos Conselheiros, e conforme acordado com o Presidente do Conselho foi enviada para a Anatel e publicação na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora no prazo regulamentar. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata até dia 14/09/2021 (5 dias úteis) para os membros do Conselho, e o prazo até o dia 21/09/2021 (5 dias úteis) para que cada Conselheiro(a) possa enviar suas considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail [conselhodeusuarios@timbrasil.com.br](mailto: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, e que somente os inscritos e presentes no dia de cada sessão, receberão suas declarações de participação, conforme estabelecido pela Anatel.

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.



A Conselheira Mariana Rinaldi, agradeceu e parabenizou o Secretário do Conselho e a TIM pelo excelente trabalho, além da acurácia e comprometimento em trazer as informações tão bem estruturadas, outrossim, que a Proteste divulgará a Ouvidoria da TIM, que traz um incrível ganho para os consumidores.

O Conselheiro Adolfo Breder, agradeceu a TIM e aos Conselheiros pela reunião.

O Rui Barbosa, representante da Anatel, agradeceu ao Secretário Fidel Menezes, em nome da Agência Reguladora, pela condução dos trabalhos, também agradeceu à TIM e seus demais representantes presentes pelas apresentações, e sobretudo aos Conselheiros pelo importante e valioso trabalho voluntário realizado, que vem apresentando resultados.

A Liliam Lopes, da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu aos membros do Conselho, pois as reuniões da região Sudeste são sempre muito ricas e proveitosas com temas e sugestões que são relevantes para o Consumidor e empresa.

O Presidente do Conselho, Jabs Cres, agradeceu a participação de todos, desejou que todos possam se vacinar e assim o mais breve possível possamos combater esta pandemia, além de ser possível a realização de reuniões presenciais, e em seguida fez o encerramento da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

## **6. Análises e Providências**

| SUDESTE             |  |  |
|---------------------|--|--|
| DATA                | ANÁLISES   | PROVIDÊNCIAS   |
| 11 de junho de 2021 | Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br   | Apresentação da área de Ouvidoria com os resultados dos indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br, que foi enviada para os membros do Conselho de Usuários antes desta Reunião Ordinária, na qual foi aberto espaço para esclarecimentos e eventuais considerações junto à especialista da área, conforme registrado nesta ata. |
|                     | Não Me Perturbe  | Apresentação da área Regulatória sobre o tema, conforme registrado nesta ata.  |
|                     | Parceria da TIM com o C6 Bank  | Apresentação da área de Marketing sobre o tema, conforme registrado nesta ata.   |
|                     | TIM Vantagens e demais parcerias com benefícios  | Apresentação da área de Marketing sobre o tema, conforme registrado nesta ata.   |
|                     | Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sudeste – Comportamento durante a Pandemia face ao Home Office   | Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.  |
|                     | Sugestão de continuarmos acompanhando o comportamento do volume de reclamações antes e durante a pandemia para avaliarmos algum possível desvio, especialmente quanto aos motivos relacionados à ‘Qualidade de Rede’ | Devolutiva feita pela área de Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.   |

## 7. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestões.

## 8. Assinaturas

**Alessandra Celita Couto Fogaça** \_\_\_\_\_;

**Felipe Leite Pansano** \_\_\_\_\_;

**Jabs Cres Maia Santos** \_\_\_\_\_;

**Marcelo Henrique Barbosa Farias** \_\_\_\_\_;

**AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ** Representada por Adolfo Breder  
\_\_\_\_\_;

**PROCON ESPÍRITO SANTO** Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso  
\_\_\_\_\_;

**PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ**  
Representada por Mariana Costa Rinaldi

---