



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região Sul

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
20 de agosto de 2021**

1. Participantes - Usuários

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

1.1 Ausência não justificada:

- Karoline Luiz Calegari Napolini.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá;
- 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 não justificada:

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representada por Maciel Giovanella.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Marcelo Benthien – Engenharia de Rede;
- Renata Pacheco – Relacionamento com o Cliente;
- Roberta Quintaneira – Compliance;
- Thereza Teixeira – Regulatório;
- Valéria Câmara – Ouvidoria.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2021 pelo Claudio Ferreira, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, Secretário, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, agradecendo-os pela presença.

Na sequência, a palavra foi passada 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 a Valéria Câmara, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou, cumprimentou a todos e todas e iniciou sua explanação sobre os 'Indicadores do SINDEC', apresentando uma visão evolutiva dos indicadores,

destacando que a TIM em jul/2021 apresentou no âmbito Nacional uma redução de -24% no volume total de demandas entrantes nos PROCONs integrados ao SINDEC, quando comparado ao mês anterior; no âmbito da Região Sul, em 2021 apresentou uma redução de -20% no volume total de demandas entrantes nos PROCONs integrados ao SINDEC, quando comparado ao ano anterior, outrossim, apresentou os principais motivos de reclamações e falou sobre as principais ações de melhoria implementadas. Além disto, compartilhou o resultado dos índices de resolubilidade das Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e Reclamações Fundamentadas (RFs), com destaque para o ótimo resultado apresentado pela TIM em jul/2021, que ficou acima do resultado da concorrência nas visões Brasil e região Sul.

Outrossim, a representante da Ouvidoria, apresentou uma visão comparativa dos resultados dos indicadores alcançados pela TIM com as demais 3 grandes Operadoras do setor na plataforma www.consumidor.gov.br, e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Solução' e 'Índice de Satisfação', ambos avaliados pelo Consumidor, que apresentaram evolução e mantêm nos últimos 30 dias ótimos resultados. Além disto, apresentou uma visão safra e evolutiva dos indicadores da TIM nesta plataforma no período de Jan/2020 a Mai/2021.

O Conselheiro Alencar Bortoli, parabenizou a TIM pelos resultados alcançados, especialmente quanto aos Índices de Solução e Satisfação, o que segundo o mesmo, denota a capacidade e o empenho da empresa e dos profissionais envolvidos neste importante trabalho.

A Valéria Câmara, agradeceu ao Conselheiro Alencar Bortoli, em nome da empresa, pelo importante e motivador reconhecimento.

Em seguida, a palavra foi passada para a Renata Pacheco, responsável pela operação de atendimento aos PROCONs e plataforma www.consumidor.gov.br, que também agradeceu ao Conselheiro Alencar Bortoli, em nome do seu time, pelo honroso reconhecimento, e na sequência fez uma explanação sobre a evolução das Ações de Melhoria dos Indicadores do Consumidor.gov.br, apresentando as frentes de atuação e detalhando cada ação de melhoria implementada e seu status.

Outrossim, apresentou uma visão safra e evolutiva da TIM dos indicadores desta plataforma no período de jan/2020 a jul/2021, e um comparativo entre as visões Brasil e Região Sul, no qual nesta última os resultados são ainda mais expressivos.

O Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, em nome do Conselho de Usuários da Região Sul, parabenizou a TIM pelo importante trabalho feito por seu time, que vem envidando todos os esforços no sentido da melhoria contínua do atendimento ao Consumidor, especialmente neste contexto de pandemia.

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.

A Conselheira Helena Couto, representante do PROCON questionou sobre como está sendo tratado o bloqueio de mensagens publicitárias por SMS, e de onde vem os dados dos indicadores do Não Me Perturbe, como por exemplo o TMK0, é a partir das reclamações dos Consumidores ou de outro mecanismo que não depende das reclamações dos mesmos, pois não tem recebido reclamação deste motivo no PROCON Francisco Beltrão(PR), tendo a Thereza Teixeira informado que a plataforma 'Não Me perturbe' é voltada para o bloqueio de ligações de Telemarketing, que as Prestadoras possuem outros mecanismos para bloqueio de mensagens publicitárias por SMS, conforme prever a regulamentação, tendo detalhado o fluxo do processo adotado pela empresa e enfatizado os canais disponíveis aos Consumidores para este bloqueio. Outrossim, no que tange aos indicadores do Não Me Perturbe,

explicou a composição e premissas dos mesmos, e que são passíveis de auditoria pela Diretoria de Autorregulação e Anatel.

A Conselheira Helena Couto, sugeriu uma maior divulgação para os Consumidores quanto a forma de cancelamento de mensagem publicitária por SMS, tendo o Secretário do Conselho informado que fará a internalização para posterior devolutiva da empresa.

O Vice-Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, parabenizou pelas apresentações feitas até o momento, e salientou da importância da divulgação da plataforma Não Me Perturbe, tendo a Thereza Teixeira, informado sobre as ações de divulgação feitas pelas Prestadoras por meio da Conexis, entidade que as representa, e pela a FEBRABAN. Por fim, o Alexandre Caminha, falou da importância de uma maior divulgação da plataforma Não Me Perturbe, para que se tenha também uma maior adesão a mesma pelos Consumidores.

O Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, fez uma breve explanação sobre o histórico do tema bloqueio de telemarketing no país, e de sua preocupação quanto o Não Me Perturbe abranger até o momento apenas empresas do setor de Telecom e Bancário. Outrossim, salientou da importância de uma maior divulgação desta plataforma, e do controle das ligações de cobrança, evitando que o Consumidor possa ser colocado numa situação vexatória. Por fim, destacou que a Anatel está com uma Consulta Pública aberta, que receberá contribuições até o dia 29/09/2021, que visa a criação de um código único de identificação de ligações de Telemarketing (Código 0303), e conclamou aos membros do Conselho para que possam eventualmente fazer contribuições à mesma, solução que contemplará todos os agentes econômicos. A Thereza Teixeira, falou da importância da criação deste código único, e destacou que as empresas do setor de Telecom também devem enviar suas contribuições à Consulta Pública.

O Paulo Tobias, representante da Anatel, reforçou quanto a Consulta Pública que está aberta para recebimento de contribuições sobre a criação de numeração única para identificação de ligações de Telemarketing, outrossim, fez uma explanação de como deve funcionar, e que esta implementação deve reduzir consideravelmente as

reclamações deste motivo. Por fim, ressaltou o convite aos Conselheiros para participação no VII Fórum Nacional dos Conselheiros de Usuários, destacando que o tema do próximo dia 25/08 será Telemarketing.

O Conselheiro Fernando Vanin, salientou que apesar de não ter reclamação de Bloqueio de Telemarketing relacionada à TIM, tem reclamações relacionadas às outras empresas, e que participará da Consulta Pública sobre o tema.

Em seguida, a palavra foi passada para o Marcelo Benthien, da área de Engenharia de Rede, se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul', destacando a presença da TIM na região por UF e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, ressaltando a presença da Prestadora com o 4G em 100% dos Municípios cobertos das UFs PR e SC. Outrossim, falou sobre a evolução do tráfego e offload de voz e dados por tecnologia nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Além disto, apresentou o resultado dos indicadores Anatel de qualidade de rede por UF e tecnologia dos últimos 6 meses, e apresentou uma atualização dos investimentos de rede previstos para 2021, tendo destacado os principais projetos previstos para a região.

O Alexandre Caminha, Vice-Presidente do Conselho, questionou se o projeto de implementação de cobertura em rodovias da região apresentado, é uma obrigação regulamentar, tendo o representante da Engenharia de Rede que não é uma obrigação. Por fim, o Alexandre Caminha, parabenizou a TIM pela iniciativa.

A Conselheira Helena Couto, representante do PROCON Francisco Beltrão(PR), informou que apesar de não ter registro de reclamação no Órgão, tem recebido relatos de problema de sinal no seu Município, outrossim, que recebeu um relato de problema de sinal do Município de Capanema(PR), tendo o representante de Rede informado que em relação à Francisco Beltrão(PR), teve rompimentos de fibra óptica em função de obras nas estradas da região, mas que com o término destas obras os rompimentos cessaram, e em relação à Capanema(PR), foi identificado uma interferência causada por uma antena de TV, que está sendo tratado pela Anatel, e que em breve esta situação também deverá estar resolvida.

O Secretário do Conselho, perguntou à Conselheira Helena Couto se atualmente está tendo algum problema com o sinal da TIM no Município de Francisco Beltrão(PR), tendo a Conselheira informado que não.

Na sequência, a palavra foi passada para a Roberta Quintaneiro, da área de Compliance, que se apresentou e iniciou 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) e criação do Portal de Compliance para os seus colaboradores, para 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. Esse resultado é consequência do esforço e das ações realizadas, e outras ainda em andamento, da TIM para ser aderente LGPD.

O Vice-Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, perguntou se existe algum sistema por meio do qual pode ser identificado de qual operadora é um determinado número de telefone, tendo o Secretário do Conselho informado o site da ABR Telecom.

O Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, disponibilizou a Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2021, que foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros, e publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata 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.

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.

A Liliam Lopes, gestora da área Consumer Protection Channel, da Diretoria de Ouvidoria, destacou que no próximo dia 23/08 o VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários terá a apresentação das Ouvidorias das Prestadoras, no qual a Ouvidora da TIM, Ana Cristina Oliveira, fará uma apresentação sobre a Ouvidoria, falando sobre a implementação, os indicadores e principais resultados, o que permitirá uma melhor tangibilização do quanto a Ouvidoria se tornou relevante neste 1 ano de sua implementação. Portanto, reiterou o convite aos membros do Conselho.

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.

O Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, agradeceu à todos os colaboradores da TIM presentes à esta Reunião Ordinária, principalmente pelas informações prestadas, outrossim, ressaltou que estima que a próxima reunião possa ser realizada de forma presencial.

O Secretário do Conselho, destacou quanto ao avanço da variante Delta, e que a previsão de conclusão do ciclo vacinal da população deve ser por volta de dezembro/2021, como tem sido noticiado pelos órgãos de imprensa, e ponderou de

ser reavaliado quanto ao retorno das reuniões presenciais, quando do alinhamento de preparação da próxima reunião ordinária junto com o Presidente do Conselho.

O Presidente do Conselho, agradeceu novamente a participação dos membros do Conselho, dos colaboradores da TIM, e do Secretário do Conselho, Fidel Menezes, a quem agradeceu pelo apoio nesta gestão, por não medir esforços e por sempre dar as melhores condições para a realização das reuniões do Conselho. Outrossim, ressaltou que a próxima reunião será dia 19/11/2021, e deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul.

6. Análises e Providências

SUL		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
21 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.
	Não Me Perturbe	Apresentação da área Regulatória sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	LGPD	Apresentação da área de Compliance sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que sejam apresentados os principais motivos das reclamações não resolvidas no Consumidor.gov.br e oportunidades de melhoria	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.
	A Conselheira Edilene Figueiroá, sinalizou que recebeu uma reclamação de consumidor relativa à ofertas de planos e pacotes da prestadora na qual o consumidor tinha solicitado o bloqueio	Devolutiva feita pela área de Ouvidoria, informando que a Conselheira foi contatada, tendo informado que o problema foi resolvido.
	O Conselheiro Itamar Dall'agnol, sinalizou que teve conhecimento de ligações para oferta de planos e serviços em uma quantidade acima do esperado	Devolutiva feita pela área de Ouvidoria, informando que o Conselheiro foi contatado, tendo o mesmo não disponibilizado até o momento subsídios para esta verificação. Outrossim, o representante da área ratificou que permanece à disposição sobre o tema, se necessário.

7. Pauta para próximo encontro

- Indicadores Consumidor.gov.br.

8. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Alexandre Pereira Caminha_____;

Fernando Luiz Vanin_____;

Gilberto de Camargo_____;

Itamar Dall'agnol _____;

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

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON
CAÇADOR – SC** Representada por Edilene Terezinha de Mello
Figueroá_____;

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 _____.