	Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM
1ª Reunião Ordinária – Região Sul	**Local: Sede TIM Barra da Tijuca – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **01 de abril de 2022**

1. **Participantes - Usuários**

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli (**Remoto**);
- Alexandre Pereira Caminha (**Presencial**);
- Fernando Luiz Vanin (**Presencial**);
- Gilberto de Camargo (**Presencial**);
- Itamar Dall'agnol (**Presencial**);
- Karoline Luiz Calegari Naspolini (**Presencial**).

2. **Participantes - Entidades**

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso (**Remota**);
- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá (**Remota**);
- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representada por Maciel Giovanella (**Remoto**);
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos (**Remoto**);
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira (**Presencial**);
- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto (**Presencial**).

3. **Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiano Nascimento – Marketing;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Benthiem – Engenharia de Rede;
- Marcelo Paes Silva – Cobrança;
- Marcia Cristina Auni – Cobrança;
- Marcus Vinicius Loos – Marketing;
- Silvia Maino – Relações com a Imprensa.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Naiche Amantino Barcelos;
- ANATEL – Representada por Elisangela Silva Dagostin.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022 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, lhes saudando e agradecendo pela presença e ressaltando a importância das reuniões no formato híbrido, especialmente quanto a possibilidade da participação presencial dos Conselheiros, desejando que este novo formato promova ainda mais encaminhamentos coletivos.

Na sequência, a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, salientando a presença dos demais membros do Conselho, dos representantes da Diretoria de Ouvidoria e de demais Diretorias da empresa e do representante da Anatel, e em seguida apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para a Fernanda Donni, da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou, cumprimentou a todos e todas e iniciou sua explanação sobre os ‘Indicadores do SINDEC’, apresentando os indicadores do SINDEC, destacando que

o Grupo TIM em 2021, no âmbito nacional, se manteve como o menos demandado nos PROCONs integrados ao SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Outrossim, em 2021 a TIM apresentou o maior percentual de redução no volume médio mensal de reclamações no SINDEC, quando comparado ao ano anterior, com - 29% na visão Brasil e - 26% na Região Sul, além de ter liderado, no período de dez/2021 à fev/2022 na visão Brasil, e no período de jul/2021 à fev/2022 na visão região Sul, o ranking de resolubilidade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares), e no período de jan à fev/2022 liderou o ranking de resolutividade de RFs (Reclamações Fundamentadas) nas visões Brasil e região Sul, entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamações e ações implementadas de melhoria contínua.

A Conselheira Helena Couto, questionou se um dos motivos da redução do volume de entrantes estar relacionado a migração de alguns PROCONs para o novo sistema PROConsumidor, tendo o Fidel Menezes, Secretário do Conselho e representante da Diretoria de Ouvidoria, informado que um dos motivos é a migração mencionada, e pontuado outros dois relevantes motivos como a implementação do canal Ouvidoria em agosto/2020 e sua divulgação externa como canal de resolução de 2ª instância no âmbito da Empresa, além das ações de melhoria contínua já destacadas.

O Presidente do Conselho, Claudio Pires, questionou se há uma previsão para divulgação externa dos dados do PROConsumidor, tendo a Fernanda Donni, informado que a empresa faz o acompanhamento dos dados deste novo sistema através dos seus números internos de registro, mas que a divulgação externa deve ocorrer após a liberação da emissão de relatórios no sistema pela SENACON, tendo a Conselheira Helena Couto, representante do PROCON Francisco Beltrão (PR), ratificado que a liberação dos relatórios pelo Órgão integrante do Ministério da Justiça, ainda não ocorreu, inclusive para os PROCONs, e que ainda não há uma previsão.

A Liliam Lopes, gestora da área de Consumer Protection Channel, da Diretoria de Ouvidoria, reiterou quanto a inexistência, até o momento, de relatório emitido pelo sistema PROConsumidor, todavia, ressaltou quanto ao controle e acompanhamento que é feito pela Companhia por meio dos registros internos, além de toda a inteligência

Classificado como Uso Interno

que é utilizada com base nestes dados para nortear as ações de melhoria contínua implementadas pela TIM. Por fim, destacou que, tão logo tenhamos os dados chancelados pela SENACON e PROCONs, através dos relatórios que devem ser emitidos pelo sistema PROConsumidor, o Secretário do Conselho informará aos mesmos.

Na sequência, a representante da Diretoria de Ouvidoria, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma www.consumidor.gov.br , além de visão evolutiva e competitiva de fev/2021 à fev/2022, além do detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores de 'Satisfação com o Atendimento' e 'Índice de Solução', que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, que apresentam ótima nota de satisfação e índice de resolubilidade, no período avaliado, liderando em jan e fev/2022 o indicador de 'Satisfação com o Atendimento', entre os 4 grandes Grupos de Telecomunicações, com a melhor nota em 2022 (Janeiro) de 4.03 (de 1 a 5). Além disto, apresentou os principais motivos de reclamações e ações implementadas de melhoria contínua.

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.

O Conselheiro Alencar Bortoli, agradeceu e parabenizou à TIM pela evolução dos resultados dos Indicadores da plataforma Consumidor.gov.br, reconhecendo os esforços e empenho da Companhia em prol dos consumidores, tendo a Fernanda Donni agradecido ao Conselheiro Alencar Bortoli e aos demais membros do Conselho pelas contribuições e sugestões, que também retroalimentam as ações de melhoria contínua da qualidade da prestação do serviço e do atendimento, implementadas pela Empresa.

O Conselheiro Fernando Vanin, questionou como é feito o registro da classificação interna das demandas oriundas da plataforma Consumidor.gov.br, tendo o Secretário do Conselho, que também é representante da Diretoria de Ouvidoria, falado sobre este processo interno.

A Conselheira Helena Couto, sugeriu que a empresa avalie a apresentação do percentual de reclamações e de resolutividade do 1º nível de atendimento, tendo o Secretário do Conselho, informado que internalizará para posterior devolutiva.

Em seguida, a palavra foi passada para o Marcelo Benthiem, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização', ressaltando a presença da TIM em fev/2022 na região Sul por UF e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G DSS, NB IoT e VoLTE, destacando a presença da Prestadora com o 4G em 100% dos Municípios dos Estados do Paraná e Santa Catarina. Outrossim, Além disto, 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 no período de jan/2020 à jan/2022, além de ter apresentado o resultado dos indicadores Anatel de qualidade de rede por UF e tecnologia dos últimos 6 meses.

Na sequência, o representante da área de Engenharia de Rede, Marcelo Benthiem, iniciou a apresentação do tema '5G', inicialmente trazendo uma visão geral sobre as especificidades e aplicabilidades desta revolucionária tecnologia, como por exemplo em Agronegócio, Realidade Virtual, Smart City, Indústria 4.0 e Saúde, além dos desafios pelo aumento da demanda de tráfego e pela necessidade de densificação de ERBs, como por exemplo, as restrições legais e normativas, burocracia, prazos e custos de licenciamento, e do compartilhamento da infraestrutura passiva.

A Conselheira Karoline Naspolini, questionou como que a Prestadora está lidando com o movimento que é contrário à instalação de antenas, tendo o representante da área de rede, informado que tem sido feito um trabalho setorial por meio da Conexis, que reúne as empresas de Telecom e de conectividade do país, de conscientização junto ao poder Executivo e Legislativo da região, sobre a importância desta tecnologia, suas especificidades e os avanços que sua implementação proporcionará à sociedade.

A Conselheira Karoline Naspolini, sugeriu aos membros do Conselho, que possam atuar junto ao Poder Executivo e Legislativo de suas localidades no sentido de sugerir a adequação da legislação do seu Município para implementação do 5G, tendo o

Classificado como Uso Interno

representante da Anatel, Naiche Barcelos, disponibilizado o link no qual consta uma carta aberta da Agência Reguladora às autoridades Municipais Brasileiras, incentivando a modernização das legislações e práticas municipais, além de um documento que traz informações sobre as competências federais e municipais no tema de instalação de infraestrutura de telecomunicações e um Modelo de Projeto de Lei para simplificar e adequar a legislação Municipal ao Arcabouço Federal, e por fim, apresentou minuta de 'Projeto de Lei' acerca do procedimento para a instalação de infraestrutura de suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação para que seja usado como ponto de partida pelos municípios atualizarem suas legislações, e documentos sobre radiação não ionizante.

Os membros do Conselho, solicitaram ao Secretário Fidel Menezes, o envio do link disponibilizado pela Anatel que contém os documentos acima mencionados, tendo o mesmo confirmado que fará o envio.

Ainda sobre o tema '5G', o Marcelo Benthiem, apresentou uma visão geral sobre o resultado do leilão 5G, como por exemplo as faixas e blocos adquiridos, valores investidos e obrigações associadas. Ainda sobre o 5G, falou sobre a previsão em 2022 de implementação desta revolucionária tecnologia nas capitais dos estados da região, tendo ressaltado que a empresa aguarda a liberação de espectro pela Anatel. Por fim, falou sobre as obrigações associadas a aquisição de faixa e bloco pela empresa na região Sul.

Em seguida, a palavra foi passada para o Marcus Loos e Cristiano Nascimento, da Diretoria de Marketing, que se apresentaram, tenho Marcus Loss iniciado sua explanação sobre o tema 'Planos mais acessíveis', apresentando os planos mais acessíveis do segmento pré pago e controle do portifólio, detalhando as especificidades cada uma das ofertas, benefícios e vantagens, além de outras informações relevantes.

O Conselheiro Gilberto Camargo, questionou os canais por meio do qual o consumidor pode realizar migração de plano, tendo o Marcus Loos, da área de Marketing, informado os canais disponíveis.

Classificado como Uso Interno

Na sequência, o Cristiano Nascimento, apresentou os planos mais acessíveis do segmento pós pago, detalhando as características de cada uma das ofertas, benefícios e vantagens, além de outras informações relevantes.

Os membros do Conselho agradeceram e parabenizaram os representantes da área de Marketing pela ótima apresentação.

Em seguida, a palavra foi passada para a Marcia Auni e Marcelo Paes, representantes da área de Cobrança, que se apresentarão, tendo a Marcia Auni iniciado sua explanação sobre o tema 'Condições de Renegociação de Dívidas', detalhando as premissas e canais para solicitação, além da política de parcelamento e condições, e como se dá o fluxo de atendimento.

O Presidente do Conselho, questionou em que período a empresa efetua as ligações de cobrança, se por exemplo é feita aos sábados, tendo a Marcia Auni informado que as ligações são realizadas de segunda a sábado, exceto feriados, no horário permitido, respeitando a particularidade da legislação de cada estado.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes, 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 03/05/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 2ª Reunião Ordinária de 2022 para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br.

O Secretário do Conselho de Usuários e os membros do Conselho acordaram o dia 24/06/2022 como nova data para a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sul, mantendo o horário das 09:00h às 12:00h, de forma híbrida, onde a parte presencial, será realizada preferencialmente na sede em Curitiba ou Porto Alegre, e eventualmente na sede TIM no Rio de Janeiro, conforme disponibilidade de infraestrutura.

O Secretário do Conselho, registrou a aprovação da Ata da 4ª Reunião Ordinária de 2021 por unanimidade pelos Conselheiros, e conforme acordado com o Presidente do Conselho, será enviada para a Anatel e publicação na página do Conselho de

Classificado como Uso Interno

Usuários no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para os membros do Conselho, e o prazo até o dia 18/04/2022 (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, e caso não hajam considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

O Secretário do Conselho, falou sobre o convite dos workshops de 'Relações de Consumo no Mundo Digital' e 'Combate ao Telemarketing Abusivo', promovidos pela Anatel, que enviou para os membros do Conselho à pedido da Agência Reguladora, que foram realizados no último dia 11/03 e 25/03, respectivamente.

O Secretário do Conselho, divulgou o processo eleitoral do Conselho de Usuários de 2022 para o triênio 2023-2025, detalhando sobre a fase iniciada em 07/03/2022, de 'Divulgação das Eleições', e destacando a próxima fase em 18/04/2022 de 'Publicação dos Editais', além de ter esclarecido as dúvidas apresentadas nesta reunião sobre o processo eleitoral em andamento.

Os membros do Conselho de Usuários da região Sul solicitaram o registro nesta ata, que são contrários ao novo modelo de Conselho de Usuários aprovado pela Resolução 734/2020 da Anatel, por entender que o novo modelo apresenta um retrocesso na representação dos consumidores da sociedade.

O Presidente do Conselho, agradeceu à TIM, ao Secretário do Conselho Fidel Menezes e à todos os membros do Conselho, tendo ressaltado a importância da realização das reuniões do Conselho no formato híbrido, especialmente quanto a possibilidade da opção pela parte presencial, que acredita ter contribuído quanto a participação de 100% do colegiado, permitindo uma maior integração entre os seus membros.

Foi registrada a entrega de exemplares do CDC em Braile às entidades Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul, representada pelo Presidente do Conselho, Claudio Pires Ferreira, e PROCON Municipal de Francisco Beltrão (PR) representada pela Conselheira Helena Caroline Libarde do Couto.

A Liliam Lopes, representante da Diretoria de Ouvidoria, agradeceu a participação de todos, falou dos desafios para a realização da reunião no formato híbrido, especialmente neste período de pandemia, e destacou a importância da participação de 100% dos membros do Conselho, que faz com que as reuniões sejam cada vez mais produtivas, cumprindo com os objetivos deste Conselho. Outrossim, agradeceu ao Fidel Menezes, Secretário do Conselho pela condução e por cuidar de cada detalhe para que tudo ocorra da melhor forma.

O Presidente do Conselho, agradeceu novamente a todos e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022.

6. Análises e Providências

SUL		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
19 de novembro de 2021	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Ouvidoria com os Indicadores 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 Consumidor.gov.br, 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.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	5G	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Planos Mais Acessíveis	Apresentação da área de Marketing sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Condições de Renegociação de Dívidas	Apresentação da área de Cobrança sobre o tema, conforme registrado nesta ata.

7. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestões.

8. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Alexandre Pereira Caminha_____;

Fernando Luiz Vanin_____;

Gilberto de Camargo_____;

Itamar Dall'agnol _____;

Karoline Luiz Calegari Naspolini_____;

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_____;

FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representado por Maciel Giovanella_____;

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 _____.