| | |
|---|---|
| TIM | **Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM** |
| **3ª Reunião Ordinária – Região Norte** | **Local: Vídeoconferência** |
| **Secretário do Conselho:**<br>**Amarilio Fidel Menezes** | **Data:**<br>**03 de setembro de 2020** |

1. **Participantes – Usuários**

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

**1.1 Ausência justificada:**

- Antonio dos Santos Gama Junior;

2. **Participantes - Entidades**

- 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;
- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das Neves;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Sabrina Amaro Tricot.

## 2.1 Ausência justificada:

- ADCEA – ASSOCIAÇÃO DAS DONAS DE CASA DO ESTADO DO AMAZONAS Representada por Debora de Castro Gomes.

## 3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Carlos Azevedo – Regulatório;
- Cristiane da Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista;
- Rodrigo Emidio – Compliance.

## 4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Jayme Para;
- ANATEL – Representada por Marcio Rolim;
- RCTS/ANATEL – Representada por João Vicente da Costa;
- RCTS/ANATEL – Representada por Livia Caruline Sá;
- RCTS/ANATEL – Representada por Susana Festner dos Santos.

## 5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM pela Edilene Nascimento Costa, 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, que em seguida passou a palavra para o Fidel Menezes, Secretário do Conselho, que deu boas-vindas à todos e todas.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e em seguida foi passada a palavra para a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, que iniciou a

apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo TIM no âmbito nacional apresentou em 2020 redução de 42% na média/mês de registros nos PROCONs integrados ao SINDEC quando comparado a média/mês do ano anterior, e que se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, na Região Norte, se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, e apresenta crescimento de ~ 24p.p. no 2º trimestre/2020 na resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares), quando comparado ao mesmo período de 2019, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

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 mantém nos últimos 180 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

Na sequência, a Cristiane Silva, apresentou os novos indicadores da Anatel, destacando o novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, que o desenvolvimento do Manual de Operações (**MOP)** e do Documento de Valor de Referência (**DVR**) está em fase de conclusão, para o inicio do ciclo experimental, com entrada prevista para 23/02/2021. Outrossim, detalhou cada indicador dos grupos 'Rede' e 'Relacionamento', e fez uma explanação sobre o Selo de Qualidade, e os seus indicadores IQS (Índice de Qualidade de Serviço), IQP (Índice de Qualidade Percebida) e IR (Índice de Reclamação dos Usuários).

Ainda sobre a apresentação, a Relações Consumeristas, fez uma explanação sobre a Ouvidoria da TIM que entrou em operação no último dia 24/08, na qual detalhou informações sobre a Ouvidora, que é vinculada à Presidência, quando e como acionar a Ouvidoria, dias e horários de funcionamento, prazo de tratamento, e que estas e demais informações estão disponíveis na página da Ouvidoria no site TIM (www.tim.com.br).

Na sequência, o Carlos Azevedo, Especialista Sênior, começou a apresentação da área Regulatória sobre como está sendo prestado o serviço de atendimento ao cliente neste período de pandemia, fazendo uma explanação sobre as medidas implementadas pela Companhia, no âmbito setorial, com a campanha inédita #FiqueBemFiqueEmCasa, com medidas comuns relativas à gestão de crise, operação de redes e serviços essências, informação e conscientização, atendimento e canais digitais e gestão de pessoas. Outrossim, destacou a campanha implementada pela empresa #MaisConectados, ressaltando a disponibilização no site da TIM de uma cartilha dedicada aos usuários com instruções sobre os serviços online disponíveis nos seus canais digitais.

Ainda sobre as ações implementadas pela Companhia durante a pandemia, ressaltou como benefícios para a sociedade, o reforço de Rede priorizando Unidades de Saúde, vídeo informativo em Libras para deficientes auditivos, o monitoramento de aglomerações, zero rating no uso do App do SUS, do domínio saude.gov.br e do Auxílio Emergencial e tridígito 111, cursos livres TIM Tec e manutenção do Academic Working Capital pelo Instituto TIM. Em relação aos benefícios para o Consumidor, ressaltou os Bônus concedidos aos clientes, envio de chip pelo Correio, prorrogação para 60 dias das recargas Online de R$10,00 e R$15,00, pagamentos digitais via Auxílio Emergencial, parcelamento de débitos em até 10X, prioridade no atendimento digital, atendimento em lojas por delivery, drive-thru ou agendamento e pacotes promocionais de entretenimento, além de ações voltadas para os colaboradores, como home office, saúde e telemedicina, programa de apoio psicológico, entre outras.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes disponibilizou a Ata da 2ª Reunião Ordinária, realizada no dia 04/06/2020 por videoconferência, que foi enviada pelo Secretário aos Conselheiros no dia 12/06/2020 (5º dia útil – prazo acordado), e em seguida a Presidente do Conselho colocou a referida Ata em votação, sendo a mesma aprovada por unanimidade pelos Conselheiros partícipes. Em seguida, o Secretário sinalizou que a Representante da Entidade PROCON Estadual do Pará na 2ª Reunião, Sra. Monica Maria Libonati, ainda não enviou a documentação de sua representação na mesma, tendo sido concedido um prazo adicional de 15 dias úteis à Entidade para o seu envio para o e-mail do Conselho de Usuários, à partir desta data.

Outrossim, foi acordado o envio desta Ata no prazo de até 5 dias úteis pelo Secretário, e que os Conselheiros, que devem individualmente aprová-la ou enviar suas considerações para o Secretário em até 5 dias úteis

Em seguida, a palavra foi passada para o Rodrigo Emidio, representante da área de Compliance, que se apresentou, e iniciou sua apresentação sobre a lei nº13.709/2018, titulada como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, tendo destacado que a TIM nomeou o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável pelo canal de comunicação entre a empresa, os titulares das informações e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Outrossim, ressaltou que a TIM tem um programa de implementação e adequação da LGPD capitaneado por Compliance por meio de um Grupo de Trabalho multidisciplinar.

O Rodrigo Emidio, falou sobre a GDPR (General Data Protection Regulation), legislação europeia que serviu como inspiração a LGPD brasileira, numa visão evolutiva Européia de quando iniciou a discussão em 1995 de leis de privacidade até a harmonização realizada pela GDPR em 2018, e ressaltou a experiência obtida pela TIM através da sua controladora na Itália com a implementação da GDPR.

Ainda sobre o Programa de Compliance Privacidade, falou sobre o metodologia de implementação que permeou pela análise da Lei e impactos no contexto da empresa, da identificação dos domínios e definição de dimensões da análise, além do estabelecimento das frentes de trabalho. Outrossim, detalhou as fases de implementação partindo da fase de preparação até a de monitoramento e assurance.

Na sequência, a palavra foi passada para o representante da RCTS/ANATEL, Livia Sá, que iniciou apresentação sobre o projeto estratégico que visa promover a ‘Cultura Responsiva na Fiscalização Regulatória de Direitos dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações’, destacando o contexto, ações e objetivos, seu histórico, além da teoria da regulação responsiva. Outrossim, apresentou o fluxo de tratamento das

reclamações recebidas pela Anatel,  e falou sobre o monitoramento e demandas externas, o diagnóstico de problemas identificados, o planejamento de termas priorizados e o controle de execução das ações.

A Lívia Sá, também destacou a atuação responsiva adotada pela Anatel, suas premissas e metodologia, que visa estimular a melhoria contínua da prestação dos serviços. Outrossim, ressaltou os projetos conduzidos nos últimos 4 anos, como por exemplo, o de serviços adicionais(2017), cancelamento(2018), telemarketing(2019) e banda larga(2020), entre outros, detalhando seus diagnósticos, objetivos e planos de ações. Por fim, falou sobre o projeto em parceria com a UnB de pesquisa acadêmica sobre Regulação apoiada em incentivos na Fiscalização Regulatória de Telecomunicações, que visa elaborar estudo aprofundado dos impactos da implementação de um modelo regulatório mais responsivo, e que propõe a adoção de uma regulação apoiada em incentivos.

A Edilene Costa, Presidente do Conselho, questionou como é feito o diagnóstico e se o mesmo considera as reclamações registradas nos Órgãos de Defesa do Consumidor.

A Livia Sá, informou que o diagnóstico é baseado nas reclamações que chegam na Anatel, mas considera também o que chega pelas entidades de Defesa do Consumidor (MP, PROCONs, Defensorias e etc), e pelos Conselhos de Usuários.

A Edilene Costa, ponderou que está tendo uma procura muito grande quanto ao uso da rede, principalmente de dados neste período  de pandemia, e questionou o que a Anatel está fazendo.

O João Vicente, representante da Anatel, informou que a Anatel está atuando com o diagnóstico de banda larga, e com o advento do covid-19, estão monitorando e avaliando as reclamações deste período, coletando insumos para implementação de ações junto às prestadoras.

Na sequência, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, nova gestora responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Prestadora, que se apresentou, tendo

destacado sua experiência de mais de 20 anos em Telecom, e nas área de Ouvidoria, Marketing e Atendimento, tendo destacado a nova estrutura da Diretoria de Ouvidoria ligada à Presidência da Companhia.

A Presidente do Conselho e demais Conselheiros deram-lhe boas-vindas e lhe desejaram sucesso neste novo desafio.

Em seguida, a Edilene Costa, Presidente do Conselho, agradeceu aos Representantes da Anatel, todos os Conselheiros e Representantes da TIM pela participação e disponibilidade.

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

## 6. Pauta para próximo encontro

- Como funciona o serviço de Pessoa Jurídica.

## 7. Assinaturas

**Cristian Mendes da Silva**_____;

**Edilene Nascimento da Costa**_____;

**Marco Antonio Nobre Salum**_____;

**Remesson Aquino Henrique de Oliveira**_____;

**Thiago Rodrigo Fernandes Dorea**_____;

**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_____;

**PROCON ESTADUAL DO PARÁ** Representado por Nadilson Cardoso das Neves _____;

**SEDC - PROCON BOA VISTA** Representado por Sabrina Amaro Tricot_____;