



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região NORDESTE

Endereço: Sede da TIM Salvador (BA)

Secretário do Conselho:

Cidade:

Data:

Amarílio Fidel Menezes

Salvador - BA

18 de outubro de 2019

1. Participantes - Usuários

Bruno Jose da Silva Inacio;
Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos;
Marcedo Marques de Andrade Barbosa;
Tiago Vieira Mendes de Oliveira;
Vandilson da Silva Trindade.

Ausências justificadas:

Raoni de Paiva Nunes.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

IBRAS – INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Jackson Reis dos Santos;
PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA – PROCON PB representado por Sérgio José Santos Falcão.

Ausências justificadas:

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO SERGIPE – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR SE representada por Rodrigo Cavalcante Lima;
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR CE representado por João Ricardo Franco Vieira;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MA representado por Gabriel Santana Furtado Soares;
PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO – PROCON PE representado por Maria Danyelle Sena Marinho Falcão.

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
Cecilia Diniz Guerra – Jurídico;
Sérgio Augusto Lobo Gluck Paul – Engenharia de Rede.

4. Participante – Convidado

ANATEL – Representada por Lívia Caruline dos Santos Lima de Sá.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária na sede da TIM com a apresentação dos membros do Conselho, autoridades e representantes da TIM presentes, com a mensagem de boas-vindas a todos, incluindo a participação da Anatel convidada para a reunião, foi realizada a abertura pelo Dr. Lindojon Bezerra Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste.

Em seguida o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário iniciar a apresentação dos temas da pauta.

Dando sequência, o Secretário Amarilio Menezes começou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, inicialmente os indicadores do SINDEC no qual a TIM mantém-se em segundo lugar no Ranking entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Nordeste, e no qual apresenta ótimo índice de solução. No decorrer da apresentação, alguns questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários.

Em seguida, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela TIM na plataforma www.consumidor.gov.br nos últimos 180 dias e sua evolução positiva no comparativo com os últimos 30 dias, além do 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 apresenta alta taxa de resolutividade e satisfação.

O Presidente do Conselho sugeriu que a empresa avalie o atendimento às reclamações dos clientes por meio do app 'Meu TIM' e website, que já é feito em ambos via chat com registro de protocolo de atendimento, também no formato semelhante ao utilizado na plataforma Consumidor.gov. O Conselheiro Marcedo Barbosa, manifestou sua preocupação em relação a segurança da informação com a ampliação do atendimento por meio dos canais digitais, destacando a importância da companhia estar atenta à ampliação de forma concomitante dos mecanismos de segurança da informação.

Na sequência, o Secretário falou sobre o 'Não me Perturbe', iniciativa das principais operadoras do setor de Telecomunicações do país junto com a Anatel, na qual foi criada uma base de dados centralizada para coletar as informações dos usuários que não possuem interesse em receber ligações de telemarketing. Neste caso, através do website <https://www.naomeperturbe.com.br/>, o usuário que não deseja receber chamadas de telemarketing das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações (Telefone móvel, telefone fixo, TV e Internet) participantes, poderá realizar seu cadastro, informando o número de telefone que deseja realizar o bloqueio e a Prestadora para a qual não deseja receber chamadas. O bloqueio ocorrerá em até 30 dias corridos a partir da data de solicitação. Outrossim, apresentou o passo a passo para cadastro, solicitação do bloqueio e emissão do seu respectivo comprovante, além das opções de consulta e solicitação de desbloqueio.

O Conselheiro Jackson Reis representante do Instituto Brasileiro de Atenção Social (IBRAS), elogiou a iniciativa da criação do 'Não me Perturbe', e sugeriu a inclusão das ligações de cobrança.

A Sra. Livia Lima de Sá representante da Anatel informou alguns indicadores e números da plataforma 'Não me Perturbe'.

Na sequência, o Engenheiro Sérgio Augusto Paul, da área de Rede, apresentou o tema Casa TIM 5G, inicialmente ressaltando as oportunidades e aplicações revolucionárias do 5G para o Brasil principalmente no âmbito das smart cities, saúde, economia criativa, indústria 4.0, Internet das Coisas (IoT), realidade virtual/aumentada e educação. Outrossim, falou sobre os ambientes living labs localizados em Santa Rita do Sapucaí (MG), Florianópolis (SC) e Campina Grande (PB), e em especial sobre os testes e experiências realizadas na Casa TIM 5G por meio de diversas parcerias com aplicações voltadas para a casa conectada com foco em IoT, telemedicina, saúde, educação e colaboração, realidade aumentada e virtual, indústria 4.0, games, cidades inteligentes e entretenimento.

Em seguida, o Dr. Lindojon Bezerra, Presidente do Conselho de Usuários, apresentou aos demais membros do Conselho um texto de "moção de repúdio" contra a nova estrutura proposta para os Conselhos de Usuários que está em Consulta Pública, e o colocou em votação, tendo sido aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho presentes. Em seguida, o Presidente do Conselho solicitou ao Secretário a sua transcrição na íntegra nesta ata, conforme segue:

" Moção de repúdio do Conselho de Usuários da TIM na Região Nordeste contra a nova estrutura para os Conselhos de Usuários, apresentada pelo Conselheiro Relator na Anatel, que retrocede a forma de participação social e desrespeita o regionalismo do nosso país."

Na sequência foram mencionados alguns pontos de insatisfação sobre o processo eleitoral para o triênio 2020 - 2022, tendo sido ratificado pelo Secretário que, conforme publicado na página do Conselho de Usuários TIM no site da operadora, em cumprimento à decisão do Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por meio do Acórdão nº 523, de 07 de outubro de 2019, nos autos do Processo nº 53500.033628/2018-54, estão suspensos os processos eletivos e as respectivas etapas do cronograma das eleições para escolha dos representantes dos Conselhos de Usuários das Prestadoras de Serviço de

Telecomunicações para o mandato 2020/2022, até que ocorra a aprovação final, atualmente em curso, da reavaliação da Resolução nº 623, de 18/10/2013, que trata da Regulamentação dos Conselhos de Usuários.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;
- Indicadores Consumidor.gov.br;
- Visita guiada ao Call Center de atendimento aos PROCONs – Rio de Janeiro;

7. Assinaturas

Bruno Jose da Silva Inácio_____;

Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos_____;

Marcedo Marques de Andrade Barbosa_____;

Tiago Vieira Mendes de Oliveira_____;

Vandilson da Silva Trindade_____;

IBRAS – INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Jackson Reis dos Santos_____;

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA – PROCON PB representado por Sérgio José Santos Falcão_____.
