



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região Sudeste

Local: Vídeoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
03 de julho de 2020**

1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça;
- Felipe Leite Pansano;
- Jabs Cres Maia Santos;
- Marcelo Henrique Barbosa Farias;
- Rafael Quaresma Viva;
- Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;
- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior;
- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

3. Participantes – Grupo TIM

- Alan Lobo – Recursos Humanos;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Claudia Ozório – Relacionamento Consumerista;
- Claudio Augusto Hanschke – Engenharia de Rede;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Luiz Eduardo Brito – Regulatório;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista;
- Ricardo Alves – Relações Institucionais;
- Tamis Oliveira – Recursos Humanos.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Rui Barbosa de Souza.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Adolfo Breder, que comunicou a solicitação neste momento de participação do Sr. Jorge Tardin, Ex-Conselheiro e primeiro ex-Presidente deste Conselho, via Whatsapp, solicitando a manifestação dos conselheiros que fossem contrários. Não havendo posicionamento contrário, solicitou que se passasse o link para ele, avisando que sua participação – que seria sobre os ‘Conselhos durante a Pandemia’ – seria para depois do último item da pauta. Em seguida passou a palavra para o Secretário do Conselho Amarilio Fidel Menezes, que apresentou a agenda do dia, e como acordado foi dado início a apresentação dos temas de pauta.

Na sequência, o Presidente do Conselho, deu boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel, e em seguida, colocou em votação quanto o envio da apresentação sobre os Indicadores SINDEC, Consumidor.gov e Anatel para os Conselheiros, 1(uma) semana antes das Reuniões Ordinárias, tendo o Secretário do Conselho ponderado quanto a importância destes dados serem apresentados durante a reunião ordinária por um especialista da área correlata que, além de contextualizá-los, pode esclarecer eventuais dúvidas quanto o entendimento dos mesmos, conforme indicado na ‘Carta de Brasília’, tendo sido aprovada por aclamação a propositura do Presidente.

Em seguida, o Presidente solicitou que apresentação dos dados do SINDEC, Consumidor.gov e Anatel fosse feita de forma resumida, e passou a palavra para a Claudia Ozório, Relações Consumeristas, que se apresentou, e iniciou a apresentação dos indicadores do SINDEC com uma breve explanação sobre o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e suas tipologias de registro, no qual o Grupo TIM no 1º trimestre de 2020 retoma o patamar de menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, no âmbito nacional e da Região Sudeste, e neste último apresenta uma redução de aproximadamente 20% no volume total de reclamações registradas pelos PROCONs integrados ao SINDEC no 1º trimestre de 2020 quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e apresenta melhora no índice de solução das CIPs (Cartas de Informações Preliminares) de aproximadamente 6p.p. no 1º trimestre de 2020, quando comparado ao mesmo período de 2019, além de ter destacado os principais motivos de reclamações.

A Conselheira Carla Marques, representante do PROCON Juiz de Fora(MG), sinalizou que o Órgão não está funcionando, quer seja para audiência ou para reclamações. Todavia, o serviço interno e o processo Administrativo continuam em pleno funcionamento, embora estejam suspensos os prazos processuais, outrossim, que estão orientando os consumidores pelo telefone e as reclamações estão sendo direcionadas para a plataforma www.consumidor.gov.br. Ainda sinalizou que teve um aumento de processos, dentre eles, vários por não comparecimento da empresa.

A representante da área de Relacionamento Consumerista e responsável pelo Relacionamento com os PROCONs, Claudia Ozório, informou que internalizará o apontamento sinalizado para verificação pela área afim, e retornará à representante do Órgão o mais breve possível.

Outrossim, enfatizou as ações de melhoria, especialmente no tocante ao tratamento e solução das reclamações, e ratificou que permanece à disposição quanto a internalização de oportunidades de melhoria que venham a ser sinalizadas pelos PROCONs.

Na sequência, a Relações Consumerista, fez uma breve explanação sobre a ferramenta e 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 apresentam alta taxa de resolubilidade e satisfação, respectivamente.

Em seguida, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista, que se apresentou, e realizou uma breve explanação sobre os novos indicadores da Anatel, destacando a Resolução nº 717/2019 de 23/12/2019, que aprovou o novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, ressaltando a implementação da Ouvidoria divulgada, os novos Indicadores, Granularidade, e Ciclo de Avaliação, além do Selo de Qualidade por Serviço que avaliará o desempenho das Prestadoras.

O Renato Santa Rita, Vice-Presidente do Conselho, questionou se os indicadores relativos ao Selo de Qualidade serão publicados no site da prestadora, e se a Ouvidoria será divulgada.

A Cristiane Silva, Relações Consumeristas, informou que sim, ou seja, os indicadores relativos ao Selo de Qualidade serão publicados no site da prestadora, e a Ouvidoria será divulgada.

O Renato Santa Rita, questionou ao representante da Anatel, como o Órgão dará visibilidade do Selo de Qualidade, tendo o Rui Souza informado que por meio do Site da Agência Reguladora.

O Adolfo Breder, Presidente do Conselho, destacou a importância da implementação da Ouvidoria divulgada.

Na sequência, foi passada a palavra para o Claudio Hanschke, da Engenharia de Rede, que se apresentou, e iniciou sua explanação fazendo uma introdução sobre cobertura móvel e em seguida apresentou uma visão geral sobre rede móvel, antenas, células, meios de transmissão, bandas e faixas de frequência, além dos conceitos e

terminologias utilizadas. Outrossim, apresentou os resultados de 2019, cuja a estratégia utilizada se mostrou adequada por meio da melhor experiência do Cliente e por avaliações independentes, e destacou a evolução do tráfego de voz e dados, além da cobertura e sua previsão em 2020, em cada Estado da região Sudeste.

O Conselheiro Eduardo Novais, questionou sobre como pode tratar no âmbito da TIM questões relacionadas à rede, e citou o Município de Niterói.

O Claudio Hanschke, informou que por meio do Secretário do Conselho, e em relação ao Município de Niterói informou a atual planta e as implementações e melhorias previstas para o Município em 2020.

O Conselheiro Marcelo Farias, questionou sobre a parceria entre as prestadoras TIM e VIVO no que tange ao compartilhamento de infraestrutura, se a mesma sobrecarregará a rede, e se ambas se tornaram uma única empresa.

O Claudio Hanschke, explicou que esta parceria permite maior eficiência na alocação de recursos e nos custos operacionais, que não impacta na qualidade da rede, e que não se tornaram, em face desta parceria, uma única empresa.

A Conselheira Carla Marques, questionou sobre como a prestadora lida com as quedas de energia que impactam os sites.

O Claudio Hanschke, explicou que a empresa tem investido no aumento da capacidade das baterias dos sites.

O Representante da Anatel fez uma explanação sobre a obrigação de cobertura nos Municípios de 80% da área urbana do distrito sede, e ponderou que em função da topografia, a área de sombra não permite 100% de cobertura em face de dificuldades técnicas. Outrossim, destacou os problemas decorrentes dos furtos de bateria e vandalismo dos sites, e por conseguinte o quanto é importante a participação da população na proteção e preservação das antenas. E por fim, ressaltou a importância do compartilhamento de infraestrutura face à maior eficiência na alocação de recursos e nos custos operacionais.

O Conselheiro Eduardo Novais, se colocou à disposição quanto a conscientização da população nas comunidades onde atua, quanto a proteção e preservação das antenas.

O representante da área de Engenharia de Rede, agradeceu pelo apoio e se colocou à disposição para sinalizar as regiões mais afetadas.

O Conselheiro Carlos Rocco Junior, representante do PROCON Sorocaba(SP), questionou se o plano de expansão no Estado de São Paulo pode ser afetado pela oferta de novos planos.

O representante da área de Engenharia de Rede, informou que não impacta o plano de expansão de rede previsto.

O Conselheiro Carlos Rocco Junior, solicitou maiores informações sobre o plano de expansão de rede no Município de Sorocaba(SP), tendo o Claudio Hanschke informado que vai verificar e retornará.

A Conselheira Alessandra Fogaça, ressaltou que o diálogo com as lideranças comunitárias é sempre positivo, porém é preciso ter cuidado para não seja passado a ideia de um discurso criminalizatório da população que mora em favelas, mesmo que de forma não intencional, visto que, na sua opinião, os vandalismos e furtos de baterias tem a ver com os interesses econômicos criminosos do poder paralelo.

Em seguida, a palavra foi passada para o Alan Lobo, da área de Recursos Humanos, que se apresentou, e iniciou sua explanação sobre a logística reversa de resíduos eletroeletrônicos, contextualizando a legislação vigente, e detalhando sobre o Decreto Federal nº 10.240/2020, que regulamenta e complementa o Decreto Federal nº 9.177/2017, quanto à implementação de sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico. Outrossim, citou o modelo adotado pela prestadora e apresentou o cronograma para atendimento da meta a ser coletada e destinada, além dos compromissos e ações relativos à sua política ambiental, guarda e destinação dos resíduos, novo modelo de urna para o descarte

dos resíduos de aparelhos de celular e acessórios nas lojas da prestadora, reforço na conscientização para o descarte dos resíduos junto as equipes de lojas da prestadora, entre outras medidas.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, agradeceu ao Alan Lobo pela apresentação e solicitou que o mesmo apresente a atualização do tema após a implementação das novas ações.

O Sr. Jorge Tardin, pediu a palavra, interrompendo abruptamente a apresentação em andamento, afirmou que estava gravando a Reunião e passou a fazer um pleito desconexo com o tema em andamento, relativo ao triênio 2017 – 2019 no qual foi Conselheiro, todavia, considerando a forma desrespeitosa e constrangedora de como se dirigiu ao Secretário e membros do Conselho, a sua persistência em permanecer com esta atitude, mesmo com a pronta desaprovação dos Conselheiros e do representante da Anatel que não foram consultados previamente e não autorizaram a gravação, e que o mesmo não utilizou os canais adequados disponibilizados pelo Conselho e Agência Reguladora para sua manifestação tempestiva, os Conselheiros decidiram por aclamação que o Secretário criasse imediatamente um novo link de videoconferência, o que foi prontamente atendido, tendo sido em seguida retomada a reunião ordinária no novo link.

Ao reiniciar a reunião, o Presidente Adolfo Breder pediu desculpas a todos, conselheiros e demais convidados, pelo comportamento inesperado e intempestivo do Sr. Tardin, o qual reprovava totalmente, pois, conforme combinado com ele, a palavra seria dada ao final do último item da pauta, para falar dos 'Conselhos na Pandemia'. Afirmou ainda que o clima da reunião de cooperação entre todos deveria ser retomado, pois ele caracteriza o que este Conselho tem representado em todo o tempo de sua existência.

Na sequência, o representante da Anatel ressaltou ao Presidente e demais membros do Conselho, a importância de se seguir o rito e formalismo determinados pela Resolução 623/2013 da Anatel, Regimento Interno do Conselho e Código de Conduta e Princípios Éticos, que se perdeu nesta Reunião Ordinária e que precisa ser retomado.

Em seguida, o Vice-Presidente do Conselho e demais Conselheiros ratificaram seu apoio ao Secretário do Conselho, o que foi acompanhado pelo representante da Anatel.

Na sequência, ainda em relação à apresentação sobre Logística Reversa, o Vice-Presidente do Conselho, Renato Santa Rita, questionou se além das ações in loco, como por exemplo o reforço na conscientização para o descarte dos resíduos junto as equipes de lojas da prestadora, se existe a possibilidade de um projeto de conscientização junto aos colaboradores dos lixões.

O Conselheiro Marcelo Farias, ponderou quanto a importância da divulgação do processo de logística reversa.

Em seguida, o Presidente e Vice-Presidente do Conselho, Adolfo Breder e Renato Santa Rita, representantes das entidades AST(Agencia Social de Talentos) e PROTESTE, respectivamente, iniciaram uma explanação sobre a ideia do projeto de Pesquisa sobre Usuários de Telecomunicações(AST e Proteste), que conforme destacado por ambos, visa entender o perfil de uso, necessidades e dores dos usuários nas comunidades, e por conseguinte apresentar os nichos identificados para que as prestadoras e a Anatel possam adequar a prestação dos serviços de acordo com a necessidade dos mesmos, além de promover sua inclusão digital.

O Conselheiro Eduardo Novais, elogiou a iniciativa da AST e PROTESTE considerando o propósito do projeto, e se colocou à disposição para contribuir.

O Vice-Presidente do Conselho, destacou que a participação de todos os Conselheiros será importante e muito bem-vinda.

O Representante da Anatel parabenizou pela ideia do Projeto e se colocou à disposição.

Na sequência, foi passada a palavra para o representante da área de Relações Institucionais nos estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais, Ricardo

Alves, que se apresentou e fez uma explanação sobre as ações implementadas pela prestadora em face da pandemia do coronavírus(Covid-19), e destacou a ação que disponibiliza álcool em gel em pontos de ônibus no Município de Belo Horizonte(MG), além do QR Code para recarda virtual, que visam agregar às medidas de proteção aos consumidores.

Em seguida, o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário Fidel Menezes, que fez a leitura da ata da 1ª Reunião Ordinária e Tomada de Posse, que em seguida foi posta em votação pelo Presidente, e aprovada por unanimidade pelos Conselheiros. Outrossim, o Secretário, Fidel Menezes, acordou quanto o envio desta ata em 5 dias úteis para todos os Conselheiros, e o mesmo prazo para que cada Conselheiro possa lhe enviar por meio do e-mail do Conselho sua aprovação ou considerações.

Outrossim, ressaltou que as sugestões de itens de pauta para a próxima reunião ordinária podem ser encaminhadas por cada Conselheiro ao Presidente do Conselho, que as consolidará e as enviará ao Secretário em até 20 dias úteis.

O Presidente do Conselho solicitou que o Secretário reenvie o Regimento Interno e a Carta de Brasília para todos os Conselheiros.

O Presidente do Conselho, deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

6. Pauta para próximo encontro

- Revisão Regimento Interno;
- Pesquisa sobre Usuários de Telecomunicações (AST e PROTESTE);
- LGPD.

7. Assinaturas

Alessandra Celita Couto Fogaça _____;

Felipe Leite Pansano _____;

Jabs Cres Maia Santos _____;

Marcelo Henrique Barbosa Farias _____;

Rafael Quaresma Viva _____;

Roberta Gomes De Lade _____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ Representada por Adolfo Breder
_____;

PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso
_____;

PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques
_____;

PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ
Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita
_____;

**SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON
SOROCABA - SP** Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior
_____;

UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado
por Eduardo Novais de Souza
_____.
