



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região Sul

Local: Vídeoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
18 de setembro de 2020**

1. Participantes – Usuários

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
- Alexandre Pereira Caminha;
- Itamar Dall'agnol.

1.1 Ausência justificada:

- Karoline Luiz Calegari Napolini.

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- 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 justificada:

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES - RS.
-

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Giselle Mirkin – Marketing;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista;
- Thereza Teixeira – Regulatório.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias;
- ANATEL – Representada por Heitor Jefferson Shade;
- RCTS/ANATEL – Representada por Livia Caruline Sá.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul pelo Alexandre Caminha, Presidente do Conselho, que cumprimentou à todos e todas, pediu escusas e comunicou que por motivo de força maior não teria como presidir esta 3ª Reunião Ordinária, e que a mesma será presidida pela Elizabete Luiza Baesso, Vice-Presidente do Conselho, e em seguida deixou a reunião.

Na sequência, a Elizabete Baesso, Vice-Presidente do Conselho, cumprimentou à todos e todas com mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião.

Em seguida, 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 áreas de Ouvidoria, Marketing e Atendimento, e detalhado a nova estrutura da Diretoria de Ouvidoria ligada à Presidência da Companhia.

A Vice-Presidente do Conselho, deu boas-vindas à Liliam Lopes, e desejou-lhe sucesso nesta nova missão.

Na sequência, a Vice-Presidente passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, apresentou a agenda do dia, e destacou que a entidade FMDC – PROCON Bento Gonçalves (RS), solicitou por meio do seu representante, a postergação do prazo para envio da documentação e tomada de posse na 4ª Reunião Ordinária, o que foi aprovado.

Em seguida, a palavra foi passada para a Thereza Teixeira, Especialista da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua explanação do 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 novo fluxo de comunicação entre o site 'Não me Perturbe' e as Prestadoras para tratamento das reclamações dos Consumidores, e apresentou os indicadores de acompanhamento e controle, e o resultado dos mesmos ao longo de 2020, no qual a empresa se mantém dentro da meta em todos os indicadores.

A Elizabete Baesso, Vice-Presidente do Conselho, agradeceu e parabenizou a Thereza Teixeira pela apresentação, elogiou a qualidade do site "Não me Perturbe", e sugeriu que a empresa e as demais Prestadoras promovam uma maior divulgação do mesmo. Outrossim, questionou sobre a quantidade total de usuários de todas as prestadoras.

A Thereza Teixeira respondeu que a Empresa tem mais de 51MM de clientes, ressaltou a evolução do site 'Não me Perturbe' e que a Prestadora faz a sua divulgação no seu site.

A Conselheira Helena Couto, pontuou que o Consumidor muitas das vezes não consegue identificar a origem da ligação de telemarketing, portanto gostaria de saber qual o mecanismo que pode ser utilizado para esta identificação.

A Thereza Teixeira explicou que caso seja um número da Prestadora, o Consumidor pode verificar com a mesma se o número é do seu Telemarketing.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol posicionou que considera o percentual de clientes que usam o site 'Não me Perturbe', muito pouco, portanto sugere uma maior divulgação do mesmo. Outrossim, ressaltou que no mês de maio/2020, mesmo estando dentro da meta (**<=2%**) no indicador TMK4, a prestadora apresenta o maior percentual entre as demais Prestadoras (0,54%).

A Thereza Teixeira ressaltou que a empresa atua fortemente junto aos seus parceiros de Telemarketing, inclusive com medidas sancionatórias como por exemplo a aplicação de multas, caso haja o descumprimento de cláusula contratual, outrossim, que busca a melhoria contínua destes indicadores.

Em seguida, a Gisele Mirkin, da área de Marketing, iniciou sua apresentação sobre VAS com uma explanação sobre o que são e quais são os Serviços de Valor Agregado comercializados pela Prestadora e parceiros, e destacou a implementação de importante ferramenta de gestão que permite acompanhamento do ciclo de vida E2E, informações integradas ao sistema de atendimento, maior agilidade e aplicação das regras do MEF (Fórum do Ecosistema Mobile). Outrossim, detalhou os canais de ativação (SMS, Web, Wap TIM, e etc.) e de desativação (SMS, URA, Meu TIM, e etc) para os consumidores, e respectivos fluxos, além de ressaltar as ações de melhoria implementadas, como por exemplo, as de capacitação e reciclagem contínua dos atendentes sobre os produtos e serviços.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, manifestou que teve a informação de que as reclamações de VAS nos PROCONs, persistem.

A Giselle Mirkin, ressaltou as ações de melhoria contínua, principalmente as relativas à qualidade do tratamento das demandas, visando a redução no volume de reclamações.

O Itamar Dall'agnol, citou os clientes idosos e de eventuais dificuldades enfrentadas pelos mesmos.

A Gisele Mirkin, pediu que o mesmo compartilhe com a Prestadora exemplos de casos relativos à idosos para que a empresa possa verificar, tendo o mesmo ficado de verificar e passar para o Secretário do Conselho internalizar junto à Companhia.

O Heitor Shade, representante da Anatel, pediu para a Gisele Mirkin explicar como funciona o duplo opt in (dupla checagem), tendo a mesma explicado, e ressaltado que é uma forma de garantir que o Consumidor contrate o serviço por engano.

A Helena Couto, citou que VAS é um dos principais motivos de reclamação no PROCON de Francisco Beltrão (PR).

A Gisele Mirkin, respondeu que a prestadora está à disposição do Órgão.

A Elizabete Baesso, Vice-Presidente do Conselho, sugeriu que seja verificado a possibilidade de se fazer um trabalho amplo de orientação aos idosos, conscientizando-os que se o aparelho celular for de propriedade do mesmo, a responsabilidade de qualquer eventualidade com o celular também será sua.

O Conselheiro Alencar Bortoli, sinalizou que foi feita uma contribuição no triênio anterior do Conselho de Usuários, e gostaria de se certificar se a nova fraseologia está em linha com a sugestão feita no passado.

A Gisele Mirkin, ficou de compartilhar exemplo da nova fraseologia e se colocou à disposição.

A Elizabete Baesso, Vice-Presidente do Conselho, agradeceu e parabenizou a Gisele Mirkin pela apresentação.

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 temas prioritizados e o controle de execução das ações.

A Livia 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 e 4G /Cobrança de Dados(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.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes, destacou que enviou a apresentação dos Indicadores SINDEC, Indicadores Consumidor.gov.br e Indicadores Anatel, no prazo acordado com os Conselheiros, tendo sido confirmado o recebimento pelos mesmos, 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 Sul, em 2020 apresenta redução de ~ 42% no volume de reclamações (média/mês) quando comparado ao ano anterior, e crescimento de 6 p.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 uma visão comparativa dos resultados dos indicadores alcançados pelos 4 principais Grupos Econômicos de

Telecom 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, dos últimos 180 dias.

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 início 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).

O Conselheiro Alencar Bortoli sugeriu que a Prestadora avalie para a próxima reunião ordinária a apresentação de um plano de ação frente a sua colocação no Consumidor.gov.br.

A Cristiane Silva, ficou de internalizar e que fará a devolutiva.

A Vice-Presidente do Conselho, enfatizou que há uma oportunidade no sistema SINDEC, utilizado pelos PROCONs para registro das demandas, no que tange a necessidade de melhorar a sua árvore de registro que não detalha os motivos de reclamações. Outrossim, sugeriu à prestadora que na próxima reunião ordinária apresente a evolução do número de usuários no âmbito nacional e regional, e uma visão competitiva. Além disto, que a Prestadora apresente a previsão de investimento de Rede para 2020 e o realizado.

O Conselheiro Alencar Bortoli, pontuou quanto o acordo realizado entre a Prestadora e a Anatel em ressarcir os clientes em R\$ 4MM, e que foi criado um portal para esta devolução, e que portanto, deseja saber que cobranças se referem e o que gerou este montante.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes registrou a aprovação por unanimidade da Ata da 2ª Reunião Ordinária pelos Conselheiros, e acordou o envio desta ata no prazo de 5 dias úteis, e que os Conselheiros terão o mesmo prazo para envio de eventuais considerações, e caso não haja consideração, a mesma será aprovada de forma tácita após decorrido o prazo.

O Conselheiro Lucas Dornellos pediu desculpas pela entrada tardia, e manifestou pela realização da próxima reunião ordinária por videoconferência em função da pandemia do Covid-19.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, agradeceu à todos.

A Vice-Presidente do Conselho agradeceu à todos pela maravilhosa reunião, e ao Secretário pela ótima condução, e deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul.

6. Pauta para próximo encontro

- Atualização da Previsão de Investimentos de Rede para 2020 – Região Sul;

7. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Alexandre Pereira Caminha _____;

Itamar Dall'agnol _____;

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

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 _____;
