



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região Nordeste

Local: Vídeoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
25 de setembro de 2020**

1. Participantes – Usuários (Pessoa Física e Jurídica)

- Edmilson Pedro Xavier Filho;
- Sérgio José Santos Falcão.

1.1 Ausências justificadas:

- FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS ENTIDADES COMUNITÁRIAS DE SERGIPE-FECS – SE Representada por José Vicente dos Santos Lemos;
- José Cicero Vieira de Oliveira.

2. Participantes - Entidades

- AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB Representada por Vanessa Bezerra;
 - CONSELHO SUBSECCIONAL DA ORDEM DOS ADVOGADO EM OLINDA - PE Representado por Juscelino Tavares da Rocha;
 - FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MACEIÓ - AL Representado por Lilyan Kathiane Silva Lima Tavares Valões;
 - MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESE - SE Representado por Robinson Barroso Soares;
 - SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representada por Clayton Fernando de Santana Junior.
-

3. Participantes – Grupo TIM

- Adriano Nascimento – Residential Solutions;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Douglas Gouveia – Digital Solutions;
- Erico Falcão – Residential Solutions;
- Felipe Leão – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Guilherme Damasceno – Residential Solutions;
- Hilne Montefusco – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Patricia Pinheiro - Residential Solutions;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista;
- Roberta Cardoso – Relações com Imprensa;
- Thiago Anacleto – Digital Journey.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Raimundo Catunda.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Nordeste pelo Juscelino Rocha, Presidente do Conselho, com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião. Outrossim, o Presidente do Conselho ponderou pelo retorno das Reuniões Ordinárias presenciais, pois no seu entendimento elas são mais produtivas.

Em seguida, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, nova gestora responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Prestadora, que deu boas-vindas à todas e todos, se apresentou, e destacou sua experiência de mais de 20 anos em Telecom

nas áreas de Ouvidoria, Marketing e Atendimento, e detalhou a nova estrutura da Diretoria de Ouvidoria ligada à Presidência da Companhia.

Na sequência, foi passada a palavra ao Secretário Fidel Menezes, que deu boas-vindas aos partícipes, e apresentou a agenda do dia.

Em seguida foi passada a palavra para a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, que iniciou a apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo Econômico TIM, apresentou em 2020 no âmbito nacional, 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 Nordeste, em 2020 apresenta redução de ~ 59% no volume de reclamações (média/mês) quando comparado ao ano anterior, e crescimento de 16,5 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 Ouvidoria, 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).

Em seguida, o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário Fidel Menezes, que registrou o envio da ata da 2ª Reunião Ordinária dentro do prazo acordado, e que a mesma foi aprovada por unanimidade pelos Conselheiros. Outrossim, o Secretário do Conselho acordou quanto ao envio desta ata em até 5 dias úteis para todas(os) Conselheiras(os), e o mesmo prazo para que cada Conselheira(o) possa enviar suas considerações, e caso não haja, a mesma será aprovada de forma tácita.

Na sequência, o Secretário sinalizou que a entidade PROCON Paraíba por meio da sua representante Dra. Késsia Bezerra Cavalcanti, solicitou ao Conselho o ingresso à esta Reunião Ordinária da Sra. Vanessa Bezerra em substituição à mesma por motivo de força maior, tendo o Conselho votado pela participação e representação, além de conceder prazo de 20 dias úteis para que a documentação de representação seja enviada para o Secretário por meio do e-mail do Conselho de Usuários TIM.

Em seguida, foi passada a palavra para o Guilherme Damasceno, que se apresentou e destacou a presença do Adriano Nascimento, Erico Falcão e Patrícia Pinheiro, representantes da Diretoria de Residential Solutions, e iniciou sua explanação sobre o tema 'Contratação do TIM Live Ultra Fibra em Paulista (PE)', informando o cenário atual de expansão e penetração da Ultra Banda Larga Fixa da empresa no âmbito nacional, tanto de FTTH como de FTTX. Em seguida ressaltou o histórico da TIM Live como referência em qualidade, e o reconhecimento através do Prêmio CANALTECH e Ranking "Estadão Melhores Serviços 2019", nas quais foi CAMPEÃ e TETRACAMPEÃ, respectivamente. O Representante de Residential Solutions, também falou sobre o lançamento da TIM Live em Pernambuco, e conforme solicitado pelo Conselho, detalhou o cenário atual no Município de Paulista (PE), apresentando o market share, velocidade de download e upload, cobertura atual e prevista,

ocupação das áreas atuais, ofertas, combos, conteúdos e canais disponíveis, outrossim, falou sobre os critérios para escolha de áreas e instalação.

O Presidente do Conselho, Juscelino Rocha, questionou se o cenário apresentado em condomínio como exemplo de inviabilidade técnica para instalação também pode ocorrer em casas, tendo o Guilherme informado que sim, mas destacou que o ideal é que seja analisado cada caso.

O Juscelino Rocha, sugeriu que no momento da contratação do serviço, quando o Consumidor for consultar se no seu CEP tem disponibilidade do serviço, que conste a observação de que a instalação dependerá da avaliação de viabilidade técnica.

O Conselheiro Clayton Santana Junior, representante do PROCON Pernambuco, destacou que a inviabilidade técnica é prejudicial tanto para o Consumidor como para a Prestadora; e questionou se é feita uma auditoria e como é resolvido.

O Guilherme Damasceno explicou que se dá o processo, e destacou que se for uma oportunidade interna é resolvido pelos próprios técnicos da Companhia e se for uma oportunidade com um parceiro, o mesmo é acionado para solução.

O Erico Falcão, da Diretoria de Residential Solutions, detalhou um pouco mais sobre o processo de instalação e de contratação.

O Conselheiro Robinson Soares, questionou sobre o panorama do TIM Live em Sergipe.

O Guilherme Damasceno, informou que neste momento não temos previsão para Sergipe.

O Presidente do Conselho, agradeceu e parabenizou à todos os representantes de Residential Solutions pela apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para o Thiago Anacleto, de Digital Journey, que se apresentou e ao Douglas Gouveia, de Digital Solutions, e iniciou sua explanação

sobre o tema 'Meu TIM', apresentando o layout nas versões App, Web e Captiva e a navegação nas mesmas, por meio de um vídeo da jornada do cliente pelos principais features, como por exemplo, o de ativação de ofertas, desativação de serviços VAS avulso, contratação de pacote de internet adicional, consumo de internet utilizada, migração para outros planos TIM, além do chat de atendimento.

O Presidente Juscelino Rocha elogiou o App Meu TIM, e destacou que por meio do mesmo é possível realizar vários serviços e que já faz parte do seu dia a dia, e agradeceu ao Thiago Anacleto pela apresentação.

Na sequência, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Diretora da Ouvidoria e Ouvidora da Companhia, que se apresentou, destacando sua experiência de mais de 25 anos como Executiva de relacionamento com o cliente e customer experience, principalmente em Telecom, e que nos últimos 15 anos ficou dedicada a gestão de atividades voltadas para a melhoria da experiência dos clientes, qualidade dos serviços e transformação digital dos canais de atendimento, com foco no desenvolvimento da cultura de "cuidar do cliente", tendo reportado à presidência da empresa por cerca de 8 anos. Em seguida falou sobre o canal Ouvidoria (08008820041), explicando sua finalidade e como acessá-lo, além de apresentar seus principais marcos e evoluções, destacando que após sua implantação em 23/ago, estão em curso evoluções para amadurecimento do canal e garantia de alta resolubilidade e qualidade.

A Executiva ainda falou sobre os pilares de atuação da Diretoria de Ouvidoria, como o Canal 0800 e Operação da Ouvidoria, a retroalimentação das oportunidades de melhoria na jornada dos Clientes e o Relacionamento Consumerista, através de uma cultura centrada no Cliente (Customer Experience e Accountability) com diretrizes de acolhimento (escuta ativa), proatividade, resolubilidade, comprometimento, transparência, visão crítica e colaboração, além de destacar propósito e desafios

Em seguida, Ana Cristina falou dos Executivos que lhes reportam diretamente, e passou a palavra para a Hilne Montefusco, que é a Executiva responsável pela Operação da Ouvidoria, que se apresentou destacando sua vasta experiência em Telecom e em especial na área de atendimento da Prestadora.

O Presidente Juscelino Rocha, sugeriu que fosse colocado na parte superior do site da TIM a opção 'Ouvidoria', tendo a Ana Cristina demonstrado o local exato da parte superior do site TIM onde está localizada a opção 'Ouvidoria', além de destacar que a mesma também consta do 'Fale Conosco', e que também o consumidor pode localizá-la se digitar 'Ouvidoria' no espaço de busca do próprio site.

O Presidente do Conselho e o Conselheiro Robinson Soares, agradeceram e parabenizaram a Ana Cristina pela ótima apresentação da Ouvidoria.

Na sequência, o Presidente e demais Conselheiros solicitaram a postergação do tema 'Conscientização no Uso dos Recursos Destinados a Manutenção do Conselho' para a 4ª Reunião Ordinária em face da ausência do Conselheiro José Cicero Oliveira, que a apresentará. Na oportunidade, o Secretário questionou se o Conselho tinha indicações de outros temas de pauta para a 4ª Reunião Ordinária, e pela ausência de manifestação, lembrou que o Presidente tem a prerrogativa de lhe enviar a pauta consolidada com as indicações de temas dos Conselheiros em até 20 dias úteis.

Em seguida, o Presidente do Conselho sugeriu que fosse colocado em votação a realização da 4ª Reunião Ordinária de forma presencial em Recife(PE), e da 1ª Reunião Ordinária de 2021 de forma presencial, em local a ser definido na próxima Reunião Ordinária.

Na sequência a palavra foi passada para a Liliam Lopes, gestora da área de Relacionamento Consumerista, tendo a mesma destacado que a empresa vem monitorando junto aos órgãos nacionais e internacionais de saúde e tem adotado de forma criteriosa, desde o início deste cenário de pandemia do Covid-19, medidas preventivas com o objetivo de preservar a saúde e a vida dos seus colaboradores, parceiros, fornecedores e Conselheiros; Portanto, ratificou a ponderação da Companhia, em carta resposta enviada ao Presidente do Conselho, pela continuidade das Reuniões Ordinárias por videoconferência durante a pandemia.

Em seguida a palavra foi passada para o Secretário do Conselho, Amarílio Fidel Menezes, que ratificou o posicionamento do Grupo Econômico, que foi muito bem

colocado pela Liliam Lopes, quanto as medidas preventivas adotadas com o objetivo de preservar a saúde e a vida de todas e todos durante a pandemia do Covid-19, ponderando pela continuidade das reuniões ordinárias por videoconferência neste período.

O Presidente do Conselho, com o de acordo do pleno do Conselho colocou sua proposta em votação, tendo o Conselho decidido por unanimidade pela realização da 4ª Reunião Ordinária no dia 27/11/2020 por videoconferência, e por unanimidade que a 1ª Reunião Ordinária de 2021 seja de forma presencial e em local a ser definido na próxima reunião ordinária, todavia, com a ressalva de ainda ser avaliado o cenário de pandemia do Covid-19 no prazo de 30 dias antes da realização da 1ª Reunião Ordinária de 2021, que a depender do mesmo, a reunião ordinária será realizada por videoconferência.

O Presidente do Conselho, Juscelino Rocha, agradeceu e parabenizou à todas e todos pela disponibilidade, e deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste.

6. Pauta para próximo encontro

- Conscientização no Uso dos Recursos Destinados à Manutenção do Conselho.

7. Assinaturas

Edmilson Pedro Xavier Filho _____;

Sérgio José Santos Falcão _____;

AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PB
Representada por Vanessa Bezerra _____;

CONSELHO SUBSECCIONAL DA ORDEM DOS ADVOGADO EM OLINDA - PE

Representado por Juscelino Tavares da Rocha

_____;

FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON

MACEIÓ - AL Representado por Lilyan Kathiane Silva Lima Tavares Valões

_____;

MOVIMENTO COMUNITÁRIO DE SERGIPE - MOCESE – SE Representado por

Robinson Barroso Soares_____;

SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS – PROCON PE Representado

por Clayton Fernando de Santana

Junior_____.
