



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Nacional

**Local: Sede TIM Recife (PE) e
Videoconferência.**

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
15 de setembro de 2023**

1. Participantes – Usuários de serviços de telecomunicações

- Claudio Norikazu Uemura (**Presencial**);
- Fernando Luiz Vanin (**Presencial**);
- Haren Batista de Carvalho (**Presencial**);
- Sérgio José Santos Falcão (**Presencial**).

1.1 Ausência justificada:

- Enderson Leiva Zambeli.

2. Participantes – Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)

- Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB representada por Cyro Cesar Palitot Remigio Alves (**Remoto**);
- PROCON RS representado por Rainer Grigolo de Oliveira Alves (**Presencial**);
- Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados representado por Hélio do Nascimento (**Presencial**);
- Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de Roraima representada por Patrícia Coutinho Lins (**Presencial**).

2.1 Ausência justificada:

- Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ES representado por Andrea Munhós Ferreira Barroso.

3. Participantes – Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações

- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Angela Emília Gama da Silva (**Presencial**);
- Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS representado por Cláudio Pires Ferreira (**Presencial**);
- PROCON Municipal de Costa Rica - MS representado por Walder de Freitas (**Presencial**);
- PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor representada por Sabrina Pereira de Assis (**Presencial**).

3.1 Ausência justificada:

- Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III representada por Juscelino Tavares da Rocha.

4. Participante – representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga do Ministério Público Federal

- Associação de Moradores do Bairro Betânia representada por Adriano dos Anjos Pinto (**Presencial**).

5. Participante – representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga da Defensoria Pública da União

- PROCON Boa Vista - RR representado por Elane Cristina Marques Cardoso (**Presencial**).

6. Participante – representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC

6.1 Ausência justificada:

- Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca representado por Igor Chaves da Costa.

7. Participantes – Grupo TIM

- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ageu Guerra – Desenvolvimento de Rede;
- André Luiz Souto – Desenvolvimento de Rede;
- Claudinele Alves – Desenvolvimento de Rede;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fabio Monteiro – Soluções Corporativas;
- Fernanda Couto – Políticas Regulatórias e Institucionais;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Gustavo Ferreira – Desenvolvimento de Rede;
- Hilnê Montefusco – Ouvidoria;
- Írio Freitas – Soluções Corporativas;
- Katherine Gama – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcus Vinicius Loos – Marketing;
- Marissol Brito – Políticas Regulatórias e Institucionais;
- Mitre Amorim Jr. – Desenvolvimento de Rede;
- Nicole Jardim – Políticas Públicas;
- Roberta Ladeira – Políticas Públicas;
- Thereza Teixeira – Regulatório;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Veronika Taveira – Políticas Regulatórias e Institucionais;
- Victor Hugo Santos – Relações com o Cliente.

8. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por Franklin L. F. da Silva (**Remoto**).

9. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM pelo Presidente do Conselho de Usuários, Sérgio Falcão, com uma mensagem de boas-vindas aos membros deste Conselho, representantes da Anatel e da TIM. Em seguida, o Secretário do Conselho deu boas-vindas a todos e todas, sendo seguido por uma apresentação individual dos partícipes. Na sequência, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada para Ana Cristina Oliveira, Ouvidora da TIM, que elogiou a atuação dos membros do Conselho na propositura de temas que propiciam acompanhar o empenho e investimentos da empresa em prol da melhoria contínua da prestação e qualidade dos serviços e atendimento aos consumidores. Além disto, agradeceu em nome da empresa ao Presidente do Conselho e todos os demais membros pela dedicação e empenho.

Na sequência, a palavra foi passada para o Victor Hugo Santos, representante da Diretoria de Relações com o Cliente, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Digitalização do atendimento - URA Cognitiva', apresentando uma visão geral sobre as frentes de digitalização, como exemplo os canais App, Web e URA, que propiciam aos consumidores se relacionarem com a empresa em um ambiente cada vez mais humanizado e amigável.

Em seguida, Victor Hugo, falou sobre a evolução da URA Cognitiva, especialmente quanto ao uso da Inteligência Artificial e a Assistente Virtual TAIS, além de seus benefícios, como exemplo comodidade, agilidade, precisão, análise de sentimento, adoção de linguagem inclusiva e jornadas personalizadas, que proporcionam a melhoria contínua na experiência e satisfação dos usuários. Por fim, apresentou os resultados dos principais indicadores como de volume de chamadas atendidas e percentual de atendimento cognitivo, além do reconhecimento do mercado através de premiações nacionais e internacionais recebidas como Cliente SA, Smart Customer 2022, XXII Prêmio ABT, Prêmio Latam e The Stevie Awards.

O Conselheiro Adriano Pinto, elogiou a URA Cognitiva da TIM, ressaltando o avanço quanto a possibilidade da mesma identificar o sentimento do usuário durante seu atendimento.

O Conselheiro Walder de Freitas, questionou se a URA atende demandas dos consumidores relativas a fidelização, como por exemplo a opção de renovação da oferta atual do cliente por uma similar, tendo o representante da área de Relações com o Cliente informado que sim. Por fim, o Conselheiro Walder de Freitas parabenizou a TIM por esta implementação, que veio ao encontro do anseio do consumidor.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcus Loos, representante da Diretoria de Marketing, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Planos pré pagos mais acessíveis', apresentando o portfólio e benefícios atuais dos planos e ofertas TIM Pré Top, detalhando benefícios extras, pacotes de dados e voz, bônus, serviços de valor adicionado e valores.

Os Conselheiros Hélio Nascimento e Rainer Grigolo, ponderaram que seja avaliado uma forma de se dar maior destaque às informações sobre os benefícios promocionais dos planos, especialmente quanto a possibilidade do mesmo ser retirado a qualquer tempo ou que conste um prazo para sua permanência, por exemplo no site da Prestadora. O representante da área de Marketing, ressaltou que a empresa tem sempre o cuidado de informar as ofertas e promoções de forma clara e transparente nos seus canais de comunicação, e que internalizará a sugestão para verificação e devolutiva posterior.

A Conselheira Sabrina Assis, questionou se o plano pré pago pode ser contratado nas lojas da TIM, tendo o representante de Marketing informado que sim, além de ter detalhado os demais canais para contratação.

O Conselheiro Claudio Uemura, questionou sobre a possibilidade de enviar uma demanda relativa a Marketing, tendo o Secretário solicitado que lhe seja encaminhado para a devida internalização e devolutiva posterior.

Em seguida, a palavra foi passada para a Veronika Taveira, Marissol Brito e Fernanda Couto, representantes da Diretoria de Políticas Regulatórias e Institucionais, que se apresentaram, tendo a Veronika Taveira iniciado sua explanação sobre o tema 'TAC Anatel – Multa', dando uma visão geral sobre o TAC celebrado entre a Prestadora e Anatel, falando sobre o que o originou, além dos compromissos firmados e valores a serem investidos pela Prestadora em ações de melhoria de qualidade, experiência do cliente, evolução de canais digitais de atendimento, redução dos índices de reclamação, bem como incremento de infraestrutura de rede em mais de 2.000 localidades.

O Presidente do Conselho questionou onde os compromissos do TAC podem ser verificados, tendo a Veronika Taveira, informado que tanto no site da Prestadora como no site da Anatel.

Na sequência, a palavra foi passada para o Fabio Monteiro e Írio Freitas, representantes da Diretoria de Soluções Corporativas, que se apresentaram, tendo o Fabio Monteiro iniciado sua explanação sobre o tema 'IOT com foco no Agronegócio', apresentando uma visão geral sobre a atuação da empresa com IOT, destacando os grandes números da presença da TIM no país com as tecnologias 4G, 700MHz, VoLTE e NB-IoT, além de destacar alguns projetos estruturantes com smart cities, iluminação pública, indústria, mineradoras, rodovias, ecovias, portos, pecuária e agronegócio. Em seguida, apresentou o novo marketplace IoT da TIM, que está ainda mais responsivo e dinâmico. Na sequência, apresentou os grandes números da atuação da empresa no agronegócio, destacou que a TIM é Associada Fundadora do ConectarAgro, que visa fomentar a expansão do acesso à internet nas mais diversas regiões agrícolas e rurais do país. Em seguida, o Fabio Monteiro falou sobre os benefícios do 4G TIM no campo, ressaltando que pode conectar máquinas, coisas e pessoas, com padrão global, ecossistema de dispositivos e escalável do pequeno ao grande produtor, com o mesmo tipo de rede 4G pública das cidades, sem a necessidade do produtor ter que operá-la. Além disto, enfatizou os ganhos com a redução do uso de combustíveis, eficiência no uso de insumos, acompanhamento em tempo real, drones on-line e sensores diversos. Por fim, ressaltou que o Agro conectado é mais produtivo e inclusivo, apresentando depoimento de produtor rural e um morador das redondezas, que evidenciam os avanços e ganhos mencionados.

O Walder de Freitas, Vice-Presidente do Conselho, questionou como os produtores rurais interessados em implementar essa tecnologia, podem contactar a TIM para maiores informações, tendo o Fabio Monteiro informado que os mesmos podem acessar o marketplace da TIM <https://marketplaceiot.tim.com.br/agro/> , que tem uma equipe especializada dedicada ao agronegócio, que realizam uma avaliação individual com cada proprietário, visando entender suas necessidades para propor um projeto sob medida.

O Conselheiro Adriano Pinto, questionou como o pequeno produtor pode ter acesso a essa tecnologia, tendo o Fabio Monteiro sinalizado que um caminho para viabilidade econômica dessa demanda possa ser por meio de Cooperativas ou Associações.

O Vice-Presidente do Conselho parabenizou a TIM pelas iniciativas relacionadas ao IOT.

O Conselheiro Rainer Grigolo, parabenizou a TIM pela sua atuação e disponibilização da sua tecnologia junto ao governo do estado do Rio Grande do Sul e dos municípios afetados pelas fortes chuvas, que auxiliou na mobilização dos grupos de salvamento e atendimento à população afetada.

Na sequência, a palavra foi passada para a Roberta Ladeira e Nicole Jardim, representantes da Diretoria de Políticas Públicas, que se apresentaram, tendo a Roberta Ladeira iniciado sua explanação sobre o tema 'Implementação do código 0304 – Ligações de cobrança', apresentando uma visão geral sobre a reserva técnica do 0304 para ligações de cobrança, iniciativa que teria como objetivo evitar chamadas indesejadas e ligações abusivas (spam). Em julho de 2023 a Anatel realizou uma abertura de subsídios para coletar mais informações da sociedade em considerando a necessidade de indicar, em procedimento operacional, as condições de atribuição e designação dos códigos em reserva técnica, conforme sua necessidade de uso. Em seguida, Roberta Ladeira, destacou que o setor de telecomunicações tem atuado continuamente para otimizar as operações de cobrança, com foco na experiência do cliente e na efetividade dos contatos, falando de iniciativas complementares de transparência, como a plataforma "Qual empresa me ligou?"

(<https://qualempresameligou.com.br/>), que é um instrumento de consulta de códigos de acesso, que permite o reconhecimento da origem da chamada, possibilitando o usuário identificar a empresa e o CNPJ de um número de telefone fixo ou móvel que lhe ligou. Além disto, as empresas de telecomunicações buscam implementar uma tecnologia de identificação e autenticação de chamadas nomeada Stir Shaken, que visa realizar de forma mais eficiente o reconhecimento de chamadas pelo usuário, quando comparado à adoção de numeração específica, com previsão para 2024.

O Conselheiro Rainer Grigolo, questionou se o site “Qual empresa me ligou?” é oficial da Anatel ou organizado pelas Prestadoras, tendo a Roberta Ladeira, informado que foi elaborado pelas Prestadoras de Telecomunicações com a parceria da ABR e participação da Anatel.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, representante da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema ‘Redução do ICMS (lei complementar n. 194/22) – A empresa vem cumprindo essa Lei? De que forma o consumidor pode perceber essa redução?’, ressaltando que a TIM implementou em seus sistemas os ajustes necessários para a redução da alíquota, e que a empresa vem repassando para o cliente final, benefícios por conta da redução do ICMS. Os benefícios podem ser através de concessão de dados ou desconto em fatura. Antes da concessão, foi feita comunicação para a base de clientes com os benefícios que o consumidor receberia.

Em seguida, a palavra foi passada para o Claudinele Alves, Gustavo Ferreira, Ageu Guerra e Mitre Amorim Jr., representantes da Diretoria de Desenvolvimento de Rede, que se apresentaram, tendo o Claudinele Alves iniciado sua explanação sobre o tema ‘Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G’, ressaltando que a TIM está presente em todos os municípios brasileiros, alcançando a liderança na cobertura nacional, sendo mais de 5.480 cidades com cobertura 4G. Na sequência, apresentou a presença da TIM em cada uma das 5 macrorregiões e a evolução da implementação do 4G nos últimos 5 anos. Em seguida, apresentou a evolução da implementação do 5G no país, destacando a liderança da empresa em cobertura com presença em mais de 137 municípios até agosto/2023. Além disto,

ressaltou que a TIM foi reconhecida como melhor qualidade no 5G pelo relatório da Open Signal, uma das principais empresas mundiais de medição de performance.

A Conselheira Haren Carvalho e o Vice-Presidente do Conselho, Walder de Freitas, sugeriram que a TIM avalie a possibilidade de levar cobertura ao distrito de Curuai, localizado no Município de Santarém (PA), que atualmente não seria atendido por nenhuma Operadora, tendo o Claudinele Alves, informado que internalizará para avaliação de viabilidade e devolutiva posterior.

Ainda sobre o tema 'Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G', Claudinele Alves, deu uma visão geral sobre o avanço da TIM em cobertura de rodovias e no atendimento ao Agronegócio.

O Conselheiro Adriano Pinto, sinalizou que em Belém (PA) tem percebido uma lentidão no uso do 5G em bairro com a tecnologia já implementada, tendo o representante da área de Desenvolvimento de Rede, solicitado que o mesmo informe ao Secretário do Conselho informações sobre a localidade reclamada para verificação e devolutiva posterior.

O Walder de Freitas, questionou como está a cobertura na rodovia administrada pela concessionária Way no estado do Mato Grosso do Sul, tendo o Claudinele Alves informado que atualmente em torno de 27% dessa rodovia está coberta e com previsão para chegar em 90% de toda a sua extensão em 2024.

O Conselheiro Claudio Uemura, solicitou que seja informado pela TIM, quais os trechos atendidos pela Way já cobertos pela TIM e com previsão de cobertura até 2024, tendo o Secretário informado que internalizará para devolutiva da área responsável.

O Conselheiro Adriano Pinto, gostaria de saber se a empresa pretende desenvolver um plano pré pago no qual o cliente possa escolher somente voz ou voz e dados, podendo a qualquer momento migrar entre um e o outro, tendo o Secretário informado que internalizará para devolutiva posterior.

O Secretário do Conselho, reiterou aos membros do Conselho, que novas sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 17/10/2023 para consolidar e encaminhar ao Secretário os temas de pauta da 4ª Reunião Ordinária de 2023, programada para ser realizada no dia 08/12/2023 (sexta-feira) das 09:00h às 16:30h, para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br.

Na sequência, o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, reiterou que o IX Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, será realizado nos dias 18/10/2023 (das 09:00h às 18:00h) e 19/10/2023 (das 09:00h às 12:00h), sendo presencial para Presidente, Vice-Presidente e Secretário do Conselho em Manaus (AM), e participação online para os demais membros do Conselho, conforme estabelecido pela regulamentação da Anatel. Outrossim, ressaltou o envio de e-mail aos membros do Conselho a pedido da Anatel, para que os mesmos pudessem enviar sugestões de temas de pauta para o IX Fórum até o último dia 13/09, e perguntou se alguém tinha alguma nova sugestão, tendo o Vice-Presidente do Conselho sugerido como tema “Cronograma Anatel de implementação do 5G”. Por fim, Fidel Menezes informou que todas as sugestões serão encaminhadas ainda nesta data, prazo final para consolidação e envio à Anatel.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2023, que foi aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho, que seguirá para publicação na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e envio à Anatel. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 10 dias úteis para os(as) Conselheiros(as), e o mesmo prazo para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br, e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

Em seguida, foi apresentado pelo colegiado o tema ‘Proposta alteração Regimento Interno: eleição para Presidente e vice-presidente do Conselho em separado’, sendo aprovado por unanimidade pelo colegiado a seguinte alteração do § 5º do Art. 12 do Regimento Interno:

“§ 5º Por deliberação do Conselho, poderá ser realizada eleição em separado, primeiro para Presidente e em seguida para Vice-Presidente ou composição de chapa. Havendo empate o critério de escolha para desempate será a idade, sendo vencedor o que possuir maior idade.”

Por fim, o Presidente do Conselho, Sérgio Falcão, encerrou a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM de 2023.

10. Análises e Providências

Nacional		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
16 de junho de 2023	Digitalização do atendimento: URA Cognitiva	Apresentação da área de Relações com o Cliente sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Planos pré pagos mais acessíveis	Apresentação da área de Marketing sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	TAC Anatel – Multa	Apresentação da área de Políticas Regulatórias e Institucionais sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	IOT com foco no Agronegócio	Apresentação da área de Soluções Corporativas sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Implementação do código 0304 – Ligações de cobrança	Apresentação da área de Políticas Públicas sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Redução do ICMS (Lei complementar n. 194/22) – A empresa vem cumprindo essa Lei? De que forma o consumidor pode perceber essa redução?	Apresentação da área de Ouvidoria sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G	Apresentação da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Proposta alteração Regimento Interno: eleição para Presidente e Vice-Presidente do Conselho em separado	Proposta apresentada, discutida e aprovada pelo colegiado, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.

11. Pauta para a próxima Reunião Ordinária

- Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G;
- Ligações de cobrança: atualização sobre o sistema Stir Shaken;
- Projetos sociais apoiados pela Prestadora no Brasil.

12. Assinaturas

Claudio Norikazu Uemura_____;

Fernando Luiz Vanin_____;

Haren Batista de Carvalho_____;

Sérgio José Santos Falcão_____;

Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Angela Emília Gama da Silva _____;

Associação de Moradores do Bairro Betânia representada por Adriano dos Anjos Pinto_____;

Autorquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB representada por Cyro Cesar Palitot Remigio Alves _____;

Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS representado por Cláudio Pires Ferreira_____;

PROCON Boa Vista - RR representado por Elane Cristina Marques Cardoso _____;

PROCON Municipal de Costa Rica - MS representado por Walder de Freitas_____;

PROCON RS representado por Rainer Grigolo de Oliveira Alves_____;

Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados representado por Hélio do Nascimento_____;

PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor representada por Sabrina Pereira de Assis_____;

Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de Roraima representada por **Patrícia Coutinho Lins**
