



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região NORTE

Endereço: 101 Norte, Av. Joaquim Teotônio
Segurado, Conj. 1, Lote 1 – P. D. Norte, Palmas.

Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes

Cidade:
Palmas - TO

Data:
22 de agosto de 2019

1. Participantes - Usuários

Edivan de Carvalho Miranda;
Elane Cristina Marques Cardoso;

Ausências justificadas:

Paulo Roberto Bruno;
Rafael Braga de Lima;
Marco Antonio Nobre Salum.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ Representada por Cassio Bitar Vasconcelos;
DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS Representada por Daniel Silva Gezoni;
OAB AMAZONAS Representada por Nicolas Santos Carvalho Gomes;
OAB PARÁ Representada por Bernardo de Souza Mendes;
PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das Neves.

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;

Adriana Paiva – Relacionamento com o Cliente;

Igor Carvalho – Engenharia de Rede.

4. Participante – Convidado

ANATEL – Representada por Giuliano Quinan;

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária 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. Edivan Miranda Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Norte, que apresentou o novo Secretário do Conselho Amarilio Fidel Menezes.

Dando sequência, o Secretário Amarilio Menezes começou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, sendo inicialmente apresentada e debatida a implementação da Carta de Brasília, documento de "boas práticas" para os Conselhos de Usuários aprovada em 2018.

Em seguida, o Secretário Amarilio fez um resumo sobre o V Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários realizado na sede da Anatel no último dia 26/06, na qual participaram do evento cerca de 100 pessoas, dentre os quais Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos, Secretários dessas instâncias, representantes das prestadoras, integrantes do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) e servidores da Anatel. Outrossim, destacou que foram discutidas a gestão em vias de se encerrar e as perspectivas para o processo eleitoral já iniciado, e que foram, ainda, realizadas apresentações sobre os temas 'Proteção de dados Pessoais', 'Telemarketing' e 'Acompanhamento dos Direitos dos

Consumidores', sugeridos pelos próprios membros dos conselhos e seus secretários, disponíveis no link <http://www.anatel.gov.br/consumidor/foruns> .

Dando sequência, o Secretário Amarílio apresentou os indicadores do SINDEC no qual a TIM permanece como menos demandada entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Norte, e no qual apresenta ótimo índice de solução. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários. Outrossim, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela 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 apresenta alta taxa de resolutividade e satisfação.

Na sequência, foi apresentada a pesquisa de satisfação da Anatel, realizada em 2018 com mais de cem mil usuários, que mede simultaneamente a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telecomunicações e o seu detalhamento no âmbito da Região Norte.

Em seguida o Engenheiro Igor Carvalho apresentou o tema 5G, inicialmente falando sobre o desafio das operadoras, especialmente no Brasil, onde a cobertura móvel cresce e o consumo da Banda Larga Móvel evolui exponencialmente. Além de ressaltar quanto as oportunidades de negócio IoT, evoluindo da conectividade para provedor de soluções e serviços de valor agregado, e como o Grupo TIM vem avançando no desenvolvimento do 5G, destacando as novas iniciativas da Companhia, como por exemplo os testes já realizados com esta nova e revolucionária tecnologia. O representante da Anatel fez uma explanação sobre as características dos leilões públicos promovidos pela Anatel e os representantes de entidades do Pará e Amazonas solicitaram a relação de cobertura da empresa, tendo o Secretário informado que o mapa de cobertura da TIM está disponível para consulta por meio do site da operadora www.tim.com.br .

Outrossim, o Engenheiro Igor falou da abrangência de atendimento no interior, em especial o relativo ao compromisso de cobertura relacionado à obrigação do edital 4G com a Anatel.

Em seguida, o Secretário do Conselho, falou sobre as eleições 2019 do Conselho de Usuários TIM para o triênio 2020 - 2022, destacou o cronograma das eleições constante do edital 2019, amplamente divulgado, e esclareceu dúvidas sobre o processo eleitoral.

O Secretário falou sobre o direito do consumidor de bloquear ligações de telemarketing, no qual detalhou sobre os canais pelos quais os consumidores podem solicitar o bloqueio de telemarketing, e em especial 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 este tipo de ligação. Neste caso, através do website <https://www.naomeperturbe.com.br/>, o usuário que não desejar 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.

Por fim, o Conselheiro Dr. Cassio Bitar destacou a importância da divulgação do material informativo sobre 'O Uso Consciente da Internet para Crianças e Jovens', elaborada pelo Conselho de Usuários TIM da Região Norte em parceria com o NUDECON da Defensoria Pública do Estado do Pará, o que foi ratificado pelo Dr. Edivan Miranda Presidente do Conselho. Outrossim, indicou uma ação de divulgação do material em parceria com a TIM junto com a próxima reunião do Conselho. Outrossim, o Sr. Giuliano Quinan representante da Anatel, pondera quanto a não vinculação da divulgação do material informativo com um produto comercializado pela empresa.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;
- Indicadores Consumidor.gov.br;
- Indicadores Anatel;
- Não me Perturbe;
- TIM Protect Filhos.

7. Assinaturas

Edivan de Carvalho Miranda_____;

Elane Cristina Marques Cardoso_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ Representada por Cassio Bitar Vasconcelos_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS Representada por Daniel Silva Gezoni_____;

OAB AMAZONAS Representada por Nicolas Santos Carvalho Gomes_____;

OAB PARÁ Representada por Bernardo de Souza Mendes_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa_____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das Neves_____.
