



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região SUL

Endereço: Av. Andaraí, 549 - Passo d'Areia,
Porto Alegre - RS

Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes

Cidade:
Porto Alegre - PE

Data:
30 de agosto de 2019

1. Participantes - Usuários

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
Jhonatas Ribeiro Santos;
Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;
Mauro Cezar Colling;
Renato Da Rocha Vieira;
William Dario Hereck.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

OAB SANTA CATARINA – COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
Representada por Bruna Luiza Barni;
PROCON PARANÁ - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR PR Representado por Claudia Francisca Silvano;
PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA Representado por Tiago Silva Mussi;

Ausências justificadas:

PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL Representado por Jeferson Garibaldi;
PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER Representado por Nadiete Albino Marcilio ;
PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL Representado por Diego Ghiringhelli de Azevedo.

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;

Ricardo Trevizan – Engenharia de Rede;

Silvia Maino Bica – Relações com a Imprensa.

4. Participante – Convidado

ANATEL – Representada por Naiche Amantino Barcelos;

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 Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Sul, o Sr. Jhonatas Ribeiro Santos, que apresentou Amarilio Fidel Menezes como o novo Secretário do Conselho de Usuários TIM, e fez a integração do Dr. Tiago Silva Mussi, novo representante do PROCON Estadual de Santa Catarina, entidade membro do Conselho.

Dando sequência, o Secretário Amarilio Menezes começou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, inicialmente apresentando 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 e o Conselheiro Sr. Mauro Colling falaram sobre a implementação da Carta de Brasília, documento de "boas práticas" para os Conselhos de Usuários aprovada em 2018. Tema que foi bastante debatido, e que contou com a manifestação dos demais membros do Conselho.

Em seguida recebemos a visita do Sr. Alexandre Caminha, ilustre Vereador do Município de Blumenau, convidado pelo Dr. Tiago Mussi representante do PROCON Santa Catarina, e que nos deu a honra de acompanhar a reunião do Conselho.

Dando sequência, o Engenheiro Ricardo Trevisan apresentou o tema 5G, inicialmente falando sobre o percurso da TIM rumo à esta tecnologia, que passa pela liderança no 4G, e dos desafios das operadoras, especialmente no Brasil, onde a cobertura móvel cresce e o consumo da Banda Larga Móvel evolui exponencialmente. Outrossim, ressaltou os diferenciais e 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.

Outrossim, o Engenheiro Trevisan falou do demonstrativo de cobertura, investimentos e ações de melhorias nos litorais do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, em especial no litoral paranaense, nos balneários de Shangrilá, Ipanema, Praia de Leste, e no litoral catarinense, em Barra Velha, Piçarras, Penha, Navegantes e Itajaí;

Em seguida o Secretário apresentou a mecânica de tarifação para o cliente de telefones tridígitos, como por exemplo, INSS, ouvidoria de prefeituras, 135 e 156, destacando que todas as chamadas para os serviços públicos de **emergência** são gratuitas. As chamadas para os demais serviços de utilidade pública, por sua vez, poderão ser tarifadas, embora a prestação do serviço propriamente dita seja gratuita. Outrossim, que a tarifação pode ser reversa, ou seja, quando ela é custeada pelo

Órgão responsável pelo serviço, neste caso, é gratuita para o usuário. O Dr. Tiago Silva, questionou sobre a tarifação do número 151, e foi explicado que segue as premissas mencionadas.

Dando sequência, o Secretário Amarello apresentou os indicadores do SINDEC, volume de entrantes e de resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares) e RF (Reclamação Fundamentada), por Estado, destacando o resultado dos grupos econômicos de Telecomunicações na Região Sul, e no qual o grupo TIM apresenta ótimo índice de solução. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, tendo sido ressaltado pelo representante da TIM quanto aos investimentos e busca contínua pela melhoria da qualidade do atendimento e prestação dos serviços 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.

O Dr. Tiago Silva, elogiou a atuação da Anatel, pois no serviço de atendimento 151 (Atendimento PROCON) de Santa Catarina, praticamente não se recebe reclamação sobre telefonia.

6. Sugestões

- A Dra. Claudia Silvano, representante do PROCON Paraná, sugeriu a criação de um tutorial explicando sobre como se dá o consumo de dados em 2º plano, e como o consumidor pode configurar o seu aparelho, caso não deseje que o mesmo ocorra.
- A representante do PROCON Paraná, sugeriu que a operadora também informe na página inicial do seu site, que participa do Consumidor.Gov.br, além de já informar na página do Conselho de Usuários no site www.tim.com.br.

7. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;
- Indicadores Consumidor.gov.br;
- Ações de acessibilidade;
- Cobrança Externa;
- Cobertura Rural: compromisso leilão 4G – Projeto Escolas Rurais.

8. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Jhonatas Ribeiro Santos_____;

Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues_____;

Mauro Cezar Colling_____;

Renato da Rocha Vieira_____;

William Dario Hereck_____;

OAB SANTA CATARINA – COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
Representada por Bruna Luiza Barni_____;

**PROCON PARANÁ - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR PR** Representado por Claudia Francisca
Silvano_____;

PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA Representado por Tiago Silva
Mussi_____.
