



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região SUL

Endereço: Sede TIM Curitiba (PR)

Secretário do Conselho:
Amarílio Fidel Menezes

Cidade:
Curitiba - PR

Data:
08 de novembro de 2019

1. Participantes - Usuários

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
Jhonatas Ribeiro Santos;
Mauro Cezar Colling;
William Dario Hereck.

Ausências justificadas:

Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;
Renato Da Rocha Vieira.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

OAB SANTA CATARINA – COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
Representada por Bruna Luiza Barni.

Ausências justificadas:

PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL Representado por Diego Ghiringhelli de Azevedo;
PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA Representado por Tiago Silva Mussi;
PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL Representado por Jeferson Garibaldi;
PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER Representado por Nadiete Albino Marcilio ;

PROCON PARANÁ - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PR Representado por Claudia Francisca Silvano.

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;

Cleber Affanio – Relações Institucionais;

Daniel Stertz – Rede;

Roseli Oliveira – Cobrança;

Silvia Maino Bica – Relações com a Imprensa.

4. Participante – Convidado

ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª 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.

Na sequência, o Vice-Presidente do Conselho de Usuários, Sr. Mauro Colling, solicitou que conste em ata a ausência da maioria dos membros do Conselho que são representantes de entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), fato este observado com muita constância nesse ciclo, mesmo as reuniões terem sido marcadas com muita antecedência (quase meio ano). Faz-se necessário que as entidades tenham um “servidor reserva” para substituir o titular, caso o mesmo não possa comparecer à reunião.

Dando sequência, o Secretário Amárico apresentou os indicadores do SINDEC, volume de entrantes e de resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares) e RF (Reclamação Fundamentada), 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, alguns 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 nos últimos 30 dias, 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 resolatividade e satisfação.

O Secretário falou sobre o Pró Consumidor, Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, previsto para substituir o SINDEC(Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor), e no qual o cadastro das empresas será centralizado, além da gestão das demandas – único acesso para tratar as demandas de todo o país, e com piloto previsto para novembro/2019.

O representante da Anatel, o Sr. Paulo Tobias, falou sobre o novo sistema de atendimento Anatel Consumidor que substituirá o sistema Focus em 13/11/2019.

O Presidente, Vice-Presidente e membros do Conselho da região Sul presentes à reunião solicitaram o registro em ata do descontentamento dos mesmos com a proposta de mudança da Resolução nº 623 de 18 de outubro de 2013 da Anatel que está em Consulta Pública até o próximo dia 21/11/2019.

O Secretário destacou que enviou e-mail aos membros do Conselho de Usuários TIM contendo informações básicas sobre como realizar contribuições à Consulta Pública nº 55 da Anatel, relativa ao novo regulamento dos Conselhos de Usuários, que está prevista para terminar no próximo dia 21/11/2019. Outrossim, ponderou que este é o

meio mais adequado para as contribuições sobre a nova resolução prevista para regulamentar os Conselhos de Usuários.

Na sequência, o Secretário apresentou as ações de acessibilidade implementadas pela empresa, destacando os recursos de acessibilidade do website da TIM, que possui aumento e diminuição de fonte, alto contraste, leitura do site por meio de softwares que transformam o texto em áudio, o atendimento prioritário e especializado nas lojas TIM com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis, a disponibilização do acesso à Central de Intermediação de Comunicação (CIC) a pessoas com deficiência auditiva em tempo integral, o CDC (Código de Defesa do Consumidor) e a Cartilha para o Usuário de Telecomunicações, ambos na versões em braille e libras, o Emoti Sounds - tradução de emojis em sons, e aplicativo Giulia, sendo estas 4 últimas com a parceria e apoio do Conselho de Usuários TIM. Outrossim, destacou que a operadora foi a primeira colocada no ranking de acessibilidade da agência reguladora pelas iniciativas e soluções para pessoas com deficiência, a exemplo das apresentadas acima.

O Vice-Presidente do Conselho de Usuários, Sr. Mauro Colling, elogiou as ações de acessibilidade implementadas pela TIM.

O Conselheiro William Hereck também elogiou as ações de acessibilidade implementadas pela companhia, e relatou que presenciou, casualmente, um atendimento feito em uma loja TIM no qual foi utilizada a comunicação em libras.

Dando sequência, o Secretário e a Sra. Roseli Oliveira, representante da área de Cobrança, apresentaram o fluxo e os procedimentos de cobrança realizados pelos escritórios de cobrança externa.

O Conselheiro William Hereck sugeriu a criação de um mecanismo que mitigue ainda mais o risco do atendente da empresa de cobrança externa quanto a eventual falha operacional no registro sistêmico de acordos/renegociação de dívida. Outrossim, sugeriu que a empresa avalie como forma de incentivo à adesão da fatura on line

pelos usuários, a doação pela prestadora de um valor à entidades beneficentes e sem fins lucrativos, por cada adesão.

Em seguida, o Engenheiro Daniel Stertz apresentou o tema Cobertura Rural: compromisso leilão 4G – Projeto Escolas Rurais, especialmente nos estados do Paraná e Santa Catarina, definidos como responsabilidade da prestadora decorrente do leilão realizado pela Anatel em 2012 para a distribuição dos lotes de oferta dos serviços 4G, tendo destacado que uma das prerrogativas para inclusão dos centros de ensino rurais dos respectivos estados no projeto de atendimento às escolas rurais com uma conexão de internet, inicialmente, de 256 Kbps, que chegará a 1Mbps até 2017, e modem, ambos gratuito, é de que possuam cadastro no censo de educação básica rural do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação(FNDE). Outrossim, apresentou uma visão evolutiva do censo FNDE, da meta e cronograma de implantação e respectivo status.

O representante da Anatel, Sr. Paulo Tobias, fez uma explanação sobre como se dá a divisão geográfica dos compromissos rurais.

Na sequência, o Cleber Affanio, Relações Institucionais da região Sul, falou sobre a criação do projeto 4G TIM no Campo, que disponibiliza a cobertura em regiões rurais visando suprir a conectividade móvel e aumentar o alcance do 4G na frequência 700Mhz, o que possibilitará o aumento da produtividade, lucratividade além de diminuir o tempo de análises estratégicas das empresas do meio agrícola que antes possuíam um déficit de cobertura. Outrossim, destacou que um dos benefícios do projeto para as empresas será a conectividade dos seus escritórios ao campo, e a possibilidade de utilizar os equipamentos de última geração como colhedoras, tratores e equipamentos com alta tecnologia.

Por fim, falou sobre o ConectarAgro, iniciativa da TIM junto com outras 7 grandes empresas em prol da conectividade do campo utilizando a tecnologia do 4G em 700Mhz, que visa revolucionar a forma de produzir no campo, por meio de uma rede ampla que permite conexão de frota mista, diferentes tipos de veículos, “coisas” e pessoas, beneficiando o agronegócio de forma geral – agricultores, empresas e

comunidades. Outrossim, acessível ao pequeno, médio e grande agricultor por meio de tecnologia com adoção em larga escala, ampla oferta e variedade de dispositivos prontos para se conectar, através da mesma tecnologia pública disponível na cidade, cuja a operação e manutenção é feita pela prestadora.

O Presidente, Vice-Presidente e membros do Conselho enfatizaram a importância do trabalho realizado pelo Conselho de Usuários TIM ao longo do triênio 2017 – 2019 junto com a operadora, que contribuiu para a melhoria contínua da qualidade dos serviços, atendimento e acessibilidade dos usuários. Outrossim, desejaram sucesso aos membros eleitos para o próximo período.

6. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Jhonatas Ribeiro Santos_____;

Mauro Cezar Colling_____;

William Dario Hereck_____;

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