



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste

Local: Videoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
11 de fevereiro de 2021**

1. Participantes - Usuários

- Antonio Poli Navega;
- Klauber Antonio dos Santos;
- Marianne Cardoso Schmidt;
- Pitágoras Lacerda dos Reis;
- Rodolpho Freire Martins.

1.1 Ausência justificada:

- Bernardo Riegel Coelho.

2. Participantes – Entidades

- FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz;
- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos;
- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Gabriela Pereira de MeloTeixeira;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa;

2.1 Ausência justificada:

- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

2.2 Ausência não justificada:

- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Bruno Santos – Regulatório;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fabiana Camarço Arruda – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Igor Carvalho – Engenharia de Rede;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Thays Ceciliano Guerra - Innovation & Business Development.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Fabiana Marques Formiga.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste pelo Pitágoras Reis, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, e desejou que a reunião seja profícua, que vise o interesse da sociedade. Outrossim, destacou que em seguida teremos a posse do Rodolpho Martins e a Marianne Schmidt, eleitos Presidente e Vice-Presidente para o ano de 2021, respectivamente, e lhes agradeceu por colocarem os nomes à disposição do Conselho.

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário Fidel Menezes, que cumprimentou à todas e todos, apresentou a agenda do dia, e realizou junto com os membros do Conselho a posse do Conselheiro Rodolpho Freire Martins, eleito Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste para o ano de 2021.

O Secretário do Conselho, Amarílio Menezes, parabenizou novamente o novo Presidente do Conselho pela eleição, desejando-lhe sucesso e se colocando à inteira disposição, além de ter parabenizado o Conselheiro Pitágoras Reis pelo excelente trabalho realizado à frente da Presidência do Conselho no ano de 2020, tendo destacado o quanto sua gestão foi produtiva e inspiradora.

O Presidente Rodolpho Martins, agradeceu à todos e parabenizou o Conselheiro Pitágoras Reis pela sua ótima gestão.

Em seguida, o novo Presidente do Conselho, colocou em votação quanto a participação da Sra. Gabriela Teixeira como representante da entidade OAB Sessão de Goiás, nesta reunião ordinária para posterior envio da documentação de representação, tendo sido aprovado por aclamação pelos membros do Conselho, e enviado o link de acesso à mesma pelo Secretário.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, que se apresentou e iniciou explanação sobre os indicadores do SINDEC, destacando que em 2020, no âmbito nacional, o Grupo TIM se manteve como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, que na Região Centro-Oeste, se manteve como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, e apresentou melhora no percentual de resolutividade de CIPs (Cartas de Informações Preliminares), quando comparado ao ano anterior, com média de 83% no período avaliado, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

Outrossim, a Relações Consumeristas, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo 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

manteve nos últimos 180 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

O Conselheiro Pitágoras, sugeriu que fosse feita uma contextualização sobre os indicadores do SINDEC e do Consumidor.gov.br para a Conselheira Gabriela Teixeira, tendo sido atendido de pronto pelo Secretário Amarílio Menezes, que fez uma explanação detalhada sobre cada sistema e indicador, além de destacado que o relatório apresentado é enviado aos membros do Conselho antes da Reunião Ordinária, tendo a representante da OAB Goiás agradecido pelos esclarecimentos prestados.

Em seguida, a palavra foi passada para o Igor Carvalho, da área de Engenharia de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura, expansão e investimentos de Rede', destacando a presença da TIM por Estado, tecnologia (2G, 3G, 4G, 4,5G, VoLTE e NBloT) e quantidade de municípios cobertos, além do crescimento da cobertura na tecnologia 4G em 700 Mhz, que permite melhor cobertura indoor (residências, empresas, unidades de saúde, etc.).

A Conselheira Marianne Schmidt, questionou se há uma sincronia entre as prestadoras e fabricantes de aparelhos de celular no que tange às tecnologias disponibilizadas pelas operadoras e as dos aparelhos fabricados, tendo o Igor Carvalho, informado que os aparelhos homologados pela Anatel e prestadoras são antes testados na rede para garantir que eles funcionem nas tecnologias para quais se propõem.

O representante da área de Rede, continuou sua apresentação falando sobre o site Portas Abertas, no qual o consumidor pode acessar o mapa de cobertura TIM, e verificar a cobertura por tecnologia disponível na sua localidade, além da localização das antenas instaladas e em construção, entre outras importantes funcionalidades. Outrossim, com imagens extraídas do site Portas Abertas fez a devolutiva solicitada na última reunião ordinária, quanto a qualidade de rede nos bairros Jardins Madri, Setor Orientville, Setor Leste Universitário e Jardim Caravelas, em Goiânia, e os bairros Setor Garavelo e Vila Cruzeiro do Sul, em Aparecida de Goiânia, apresentando o status de cobertura, a média de download, as implementações realizadas em 2020

e previstas para 2021, além das ampliações na rede de transporte previstas para o 1º trimestre/2021. Por fim, fez uma explicação detalhada sobre a tecnologia VoLTE e seus principais benefícios.

O Presidente do Conselho, questionou como localiza o VoLTE no celular e como faz a ativação do mesmo, tendo o Igor Carvalho informado sua localização nos aparelhos em configurações.

O Conselheiro Pitágoras Reis, questionou se no site da TIM ou em outro meio disponibilizado pela empresa tem a informação de como se faz a ativação do VoLTE, tendo o Secretário informado que o time de atendimento está capacitado para instruir os clientes sobre como ativar este recurso, e informou o passo a passo para esta ativação nos aparelhos com os sistemas operacionais Android e iOS.

Na sequência, a palavra foi passada para o Bruno Santos, representante da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua explicação sobre o tema 'Acessibilidade nas Lojas TIM para pessoas obesas e se há monitoramento quanto a acessibilidade nas Lojas parceiras', destacando a implementação de piso tátil em 100% das Lojas Próprias TIM e a previsão de implementação do espaço reservado para cadeirantes nas Lojas Próprias TIM até o final de 2021. Outrossim, fez a devolutiva quanto a sugestão de divulgação do App BIOMOB | TIM, inicialmente falando das suas funcionalidades e características, que o mesmo é zero rating (o uso não gera desconto no pacote de dados do cliente), e que a sua divulgação não está sendo fomentada neste período em função do estado de pandemia do Covid-19. Ainda sobre o tema acessibilidade, fez a devolutiva quanto a sugestão na última reunião de que a Prestadora avalie a possibilidade de trazer mais acessibilidade às redes sociais, mais especificamente quanto aos posts com imagem, informando que a empresa implementou no seu perfil do Facebook e Instagram a autodescrição dos posts com imagens para apreciação das pessoas com deficiência visual (#PraCegoVer), ação que teve a indicação e apoio do Conselheiro Pitágoras Reis e demais membros do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste, tendo o Secretário Amarílio Menezes em nome da empresa novamente agradecido e parabenizado à todos.

O Conselheiro Pitágoras Reis, agradeceu e parabenizou a TIM pelo esforço e rapidez na implementação desta importante ação de acessibilidade para os deficientes visuais.

O Bruno Santos, continuou sua apresentação sobre a acessibilidade, fazendo a devolutiva do tema solicitado pelo Conselho na última reunião ordinária, informando que as Lojas TIM disponibilizam atendimento prioritário para as pessoa obesas. Por fim, fez a devolutiva quanto ao monitoramento da acessibilidade nas lojas parceiras, informando que a empresa tem uma área de governancia que faz este monitoramento.

O Rodolpho Martins, Presidente do Conselho, e o Conselheiro Pitágoras Reis agradeceram ao Bruno Santos pela apresentação.

Em seguida a palavra foi passada para o Secretário Amarilio Menezes, que falou sobre a Resolução 734/2020, que aprovou o novo regulamento do Conselho de Usuários, e o Manual Operacional, que já foram enviados para os membros do Conselho e destacou os dispositivos já vigentes, e informou que ambos também estão publicados na página do Conselho no site TIM.

Outrossim, o Secretário fez a devolutiva da área de Marketing quanto a sugestão de que seja revista pela Prestadora a possibilidade de incluir os planos antigos na parceria com o C6 Bank, informando que trata-se de definição estratégica, que além dos planos não mais comercializados, existem planos que também não são elegíveis aos benefícios por terem no core da oferta apenas os benefícios de voz, não fazendo sentido conceder um benefício de dados para um plano essencialmente de voz.

Ainda sobre a parceria com o C6 Bank, no que tange a devolutiva de como se dá a troca de informações da base de clientes entre as duas empresas, a Thays Guerra, da área de Innovation & Business Development, informou que "considerando todos os critérios, a TIM troca informações com o C6 pautada nas melhores práticas de segurança, e para mantermos sempre a maior transparência com todos nossos clientes disponibilizamos todo o detalhamento em nossa central de privacidade, constante em nosso site oficial, em uma informativa específica e exclusiva para essa parceria."

O Secretário do Conselho, fez a devolutiva solicitada na última reunião ordinária, “se na hipótese de vazamento de dados dos consumidores da empresa, que estão armazenados no Google Cloud, e este esteja em país estrangeiro, a Companhia responderá integralmente, civil e criminalmente, por este hipotético vazamento, independente de eventual culpabilidade da Google Cloud no armazenamento dos dados”, informando que “a TIM tem como uma de suas principais missões a garantia da privacidade e da proteção dos dados pessoais dos seus clientes. Para cumprir esse propósito, a TIM entende que, muito mais do que obrigações legais ou regulatórias, o respeito à privacidade e a garantia da proteção de dados pessoais são elementos fundamentais de respeito aos titulares de dados, às suas liberdades e decisões. Os eventuais casos concretos serão avaliados pontualmente, mediante a devida comprovação e nos limites de suas responsabilidades, nos termos da lei.”

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes, realizou junto com os membros do Conselho a posse da Conselheira Marianne Cardoso Schmidt, eleita Vice-Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Centro-Oeste para o ano de 2021.

A Vice-Presidente do Conselho, Marianne Schmidt, agradeceu ao Secretário e à todos os Conselheiros, e salientou a importância deste trabalho, e que está muito orgulhosa em saber que as proposituras do Conselho são levadas para a empresa, que as avalia e faz as devidas tratativas e devolutivas.

A Marianne Schmidt, sugeriu que a empresa junto com os fabricantes dos aparelhos de celular avaliem a elaboração de uma cartilha informativa, vídeos educativos ou tutoriais com recursos de acessibilidade sobre as principais funcionalidades dos aparelhos de celular, de forma sucinta e objetiva para que auxilie os usuários que eventualmente tenham mais dificuldade com tecnologia no uso dos mesmos.

O Conselheiro Klauber Santos, sugeriu que a empresa avalie a suspensão do cancelamento das linhas Pré Pagas por falta de recarga no período de pandemia, tendo o Secretário informado que internalizará para posterior devolutiva.

A Fabiana Formiga, representante da Anatel, lembrou que a Consulta Pública nº 77/2020 sobre o RGC está aberta até 02/03/2021 e que os Conselheiros podem fazer a contribuição através do link enviado pelo chat da reunião ordinária.

O Secretário do Conselho, Amarilio Menezes, disponibilizou a Ata da 4ª Reunião Ordinária, que foi aprovada pelos Conselheiros, e publicada na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, 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 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.

O Amarilio Menezes, falou da importância da conclusão do cadastro no sistema SAP Ariba pelos Conselheiros, e se colocou à disposição para auxiliá-los.

O Conselheiro Alexandre Santos, parabenizou o Presidente Rodolpho Martins pela eleição.

O Presidente do Conselho, Rodolpho Martins, novamente agradeceu à todos e deu como encerrada a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste de 2021.

6. Análises e Providências

CENTRO-OESTE		
DATA	ANÁLISES	PROVIDÊNCIAS
13/11/2020	Acessibilidade: nas Lojas TIM para pessoas obesas.	Apresentação da área Regulatória sobre o tema Acessibilidade nas Lojas TIM para pessoas obesas.
	Acessibilidade: monitoramento quanto acessibilidade nas Lojas Parceiras.	Apresentação da área Regulatória sobre o monitoramento quanto acessibilidade nas Lojas Parceiras.
	Acessibilidade: sugestão de que a Prestadora avalie a possibilidade de trazer mais acessibilidade às redes sociais.	Devolutiva sobre a sugestão de que a Prestadora avalie a possibilidade de trazer acessibilidade às redes sociais, feita pela área Regulatória, informando que foi implementado pela TIM no seu perfil do Instagram e Facebook, recurso para descrição das imagens para as pessoas com deficiência visual, permitindo a leitura pelos Apps com esta finalidade.
	Acessibilidade: como a empresa fará a divulgação do App BIOMOB TIM	Explicação pela área Regulatória sobre a divulgação do App BIOMOB TIM.
	Indicadores SINDEC	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista sobre o tema nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021.
	Indicadores Consumidor.gov.br	Apresentação da área de Relacionamento Consumerista sobre o tema nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021.
	Cobertura, expansão e investimentos de Rede	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021.
	Melhoria na qualidade de rede nas seguintes localidades: bairros Jardins Madri, Setor Orientville, Setor Leste Universitário e Jardim Caravelas, em Goiânia(GO), e os bairros Setor Garavelo e Vila Cruzeiro do Sul, em Aparecida de Goiânia(GO).	Apresentação da área de Engenharia de Rede sobre o tema nesta 1ª Reunião Ordinária de 2021.
	Parceria com o C6 Bank - sugestão de que seja revista a possibilidade de incluir os planos antigos.	Devolutiva da área de Marketing feita pelo Secretário do Conselho, destacando que trata-se de definição estratégica, que além dos planos não mais comercializados, existem planos que também não são elegíveis aos benefícios por terem no core da oferta apenas os benefícios de voz, não fazendo sentido conceder um benefício de dados para um plano essencialmente de voz.
	Parceria com o C6 Bank - Como se dá a troca de informações da base de clientes entre as duas empresas	Devolutiva feita pela área Innovation: "Considerando todos os critérios, a TIM troca informações com o C6 pautada nas melhores práticas de segurança, e para mantermos sempre a maior transparência com todos nossos clientes disponibilizamos todo o detalhamento em nossa central de privacidade, constante em nosso site oficial, em uma informativa específica e exclusiva para essa parceria." https://www.tim.com.br/Portal_Conteudo/_staticfiles/sobre-a-tim/institucional/seguranca/privacidade-dados/INFORMATIVA%20TIM%20X%20C6.pdf
Google Cloud: se na hipótese de vazamento de dados dos consumidores da empresa, que estão armazenados no Google Cloud, e este esteja em país estrangeiro, a Companhia responderá integralmente, civil e criminalmente, por este hipotético vazamento, independente de eventual culpabilidade da Google Cloud no armazenamento dos dados.	Devolutiva da área de Compliance feita pelo Secretário do Conselho: A TIM tem como uma de suas principais missões a garantia da privacidade e da proteção dos dados pessoais dos seus clientes. Para cumprir esse propósito, a TIM entende que, muito mais do que obrigações legais ou regulatórias, o respeito à privacidade e a garantia da proteção de dados pessoais são elementos fundamentais de respeito aos titulares de dados, às suas liberdades e decisões. Os eventuais casos concretos serão avaliados pontualmente, mediante a devida comprovação e nos limites de suas responsabilidades, nos termos da lei.	

7. Pauta para próximo encontro

- Bloqueio de Telemarketing – Fluxo do Processo;
- Melhoria da Qualidade de Rede da região de Costa Rica (MS).

8. Assinaturas

Antonio Poli Navega_____;

Klauber Antonio dos Santos_____;

Marianne Cardoso Schmidt_____;

Pitágoras Lacerda dos Reis_____;

Rodolpho Freire Martins_____;

**FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS -
PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz**
_____;

**INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO
BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos**
_____;

OAB SESSÃO DE GOIÁS Representado por Gabriela Pereira de MeloTeixeira
_____;

**PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy
Costa**_____;