



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**4ª Reunião Ordinária – Região Norte**

**Local: Videoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
05 de novembro de 2020**

### 1. Participantes - Usuários

- Cristian Mendes da Silva;
- Edilene Nascimento da Costa;
- Remesson Aquino Henrique de Oliveira.

#### 1.1 Ausência justificada:

- Antonio dos Santos Gama Junior.

### 2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO DA BETANIA AMBB – PA Representada por Adriano dos Anjos Pinto;
- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ - DPPA Representada por Luciana Silva Rassy Palacios;
- PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;
- SEDC - PROCON BOA VISTA Representado por Stephanie Carvalho Leão.

#### 2.1 Ausência justificada:

- PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das Neves.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidoria;
- Bianca Santos Franco – Relações Institucionais;
- Bruno Mello – Engenharia de Rede;
- Cristiane da Silva – Relacionamento Consumerista;
- Hilnê Montefusco – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Renato Santos – Relacionamento com o Cliente;
- Rômulo Medeiros – Relacionamento com o Cliente;
- Sérgio Paul – Engenharia de Rede.

### **4. Participantes – Convidados**

- ANATEL – Representada por Jayme Para;
- ANATEL – Representada por Marcio Rolim.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM pela Edilene Nascimento Costa, 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, que em seguida passou a palavra para o Fidel Menezes, Secretário do Conselho, que deu boas-vindas à todos e todas.

Foi decidido pelos Conselheiros que a representante da Entidade PROCON Boa Vista (RR) nesta Reunião, a Sra. Stephanie Carvalho Leão, pode enviar sua representação antes da aprovação desta ata.

Na sequência, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia, e em seguida foi passada a palavra para a Cristiane Silva, Relações Consumeristas, que iniciou a apresentação dos indicadores do SINDEC, destacando que o Grupo TIM no âmbito nacional apresentou em set/2020 redução de 51,9% no volume total de registros nos

PROCONs integrados ao SINDEC quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e que se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, na Região Norte, se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, e apresenta índice acima de 88% em set/2020 na resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares), 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](http://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 mantém nos últimos 180 dias ótimo índice de resolubilidade e nota de satisfação, respectivamente.

Em seguida, foi passada a palavra para o Renato Santos, Manager da área de Relacionamento com o Cliente, que iniciou sua apresentação sobre o tema 'Como funciona o atendimento a Pessoa Jurídica, em especial à MEIs, por meio do \*144, Site e Meu TIM', fazendo uma explanação sobre o modelo de atendimento corporativo para os segmentos Large Account, Prime, SMB e User, detalhando os canais de atendimento, macro fluxo de acessibilidade e principais demandas atendidas em cada um. Outrossim, falou sobre o projeto do App Meu TIM Empresas, o DDD e plano por meio do qual o cliente tem acesso ao mesmo.

O Conselheiro Adriano Pinto, questionou se tem alguma diferenciação no atendimento à Pessoas Jurídicas, tendo o Renato Santos informado que não há diferenciação.

Na sequência, a Presidente do Conselho, passou a palavra para o Secretário do Conselho, Amarilio Fidel Menezes, que apresentou a seguinte proposta de cronograma para as Reuniões Ordinárias do ano de 2021, que foi posta em votação pela Presidente e aprovada por unanimidade pelos membros do Conselho partícipes, com a ressalva de que as reuniões ordinárias sejam por videoconferência\*, enquanto perdurar o estado emergência de saúde pública decursivo do Coronavírus (Covid 19), no intuito de preservar a vida e a saúde de todos, especialmente daqueles envolvidos

neste trabalho. Outrossim, o Secretário destacou que a Prestadora acredita que tal medida de segurança é de extrema relevância no momento atual de pandemia e pondera a importância de dar seguimento e foco aos objetivos principais do Conselho de Usuários, que é de avaliar os serviços, a qualidade do atendimento, formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações:

### **CRONOGRAMA APROVADO**

Reuniões dos Conselhos de Usuários TIM - 2021							
Região	Reunião Ordinária	Data	Horário	Município	Estado	Local*	Endereço
Norte	1ª	04/02/2021	09:00 - 13:00	Belém	PA	Sede Regional TIM	Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás.
	2ª	06/05/2021	09:00 - 13:00	Belém	PA	Sede Regional TIM	Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás.
	3ª	05/08/2021	09:00 - 13:00	Belém	PA	Sede Regional TIM	Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás.
	4ª	04/11/2021	09:00 - 13:00	Belém	PA	Sede Regional TIM	Av. Governador José Malcher, nº 2.803-A, Bairro São Brás.

Em seguida, a Presidente do Conselho, passou novamente a palavra ao Secretário do Conselho, que procedeu com a eleição para Presidente e Vice-Presidente para o ano de 2021, inicialmente acordando com os membros do Conselho o rito, como indicado pelo regimento interno, tendo sido também deliberado pelos Conselheiros que o mandato do Presidente e Vice-Presidente terá o prazo de 01(um) ano, e que a posse será na 1ª Reunião Ordinária de 2021, e em seguida perguntou o nome das(os) candidatas(os), tendo se candidatado os Conselheiros Adriano dos Anjos Pinto, Representante da Entidade Associação Moradores do Bairro da Betania (AMBB – PA) e Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa, representante do PROCON Estadual do Amazonas.

Outrossim, foi concedido espaço para um posicionamento dos candidatos, que foi seguida da votação pelos membros do Conselho partícipes, com o seguinte resultado:

- ❖ Presidente Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchôa (Representante da Entidade PROCON Estadual do Amazonas) – 05 (cinco) votos;
- ❖ Vice-Presidente Adriano dos Anjos Pinto (Representante da Entidade Associação dos Moradores do Bairro da Betania – AMBB PA) – 02 (dois) votos.

A Maria Socorro Uchôa e o Adriano Pinto, eleitos Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários TIM da Região Norte para o ano de 2021, agradeceram à todos pelos votos e confiança.

A Edilene Costa, Presidente do Conselho, parabenizou os eleitos, lhes desejou sucesso e agradeceu à todos os membros do Conselho pelo apoio e parceria ao longo do seu período de atuação. Outrossim, como tinha informado no início da Reunião, ressaltou que precisará se ausentar da mesma em função de compromisso de força maior, portanto os membros do Conselho elegeram o Conselheiro Adriano Pinto para Presidir esta sessão até o seu encerramento.

Na sequência, a palavra foi passada para o Bruno Mello da área de Engenharia de Rede que se apresentou, e iniciou a apresentação fazendo uma explanação sobre o comportamento da Rede Móvel durante a Pandemia, destacando a redução drástica de demanda nos grandes centros comerciais e financeiros, e que as áreas residenciais das grandes cidades e as “cidades dormitórios” , apresentaram incremento do tráfego de voz e dados, e que este último foi parcialmente absorvido pela rede fixa. Outrossim, apresentou os indicadores da Anatel SMP, cuja as metas estão sendo atendidas pela Prestadora em todos os Estados da Região Norte, e apresentou gráficos da evolução do tráfego de dados durante a pandemia, em cada Estado da região.

O Engenheiro de Rede, também apresentou as principais ações de Rede Móvel implementadas pela Empresa neste período de pandemia, como por exemplo, o reforço de cobertura em hospitais por meio de otimização da Rede; a priorização no tratamento de falhas, alarmes e em ações capacitivas das estações das principais unidades hospitalares; avaliação constante de mudanças no perfil de tráfego para identificar ajustes na priorização de ativações de novas estações ou novas frequências; Execução do plano operativo, ativando novas estações e ampliando a capacidade na rede existente; ativação de projetos especiais indoor em Hospitais de grande porte.

Em seguida, a palavra foi passada para o Secretário, que acordou com os Conselheiros que ainda não concluíram o seu cadastro, iniciado em fev/2020, no

sistema utilizado pela Prestadora para reembolso das despesas previstas no edital de eleições, a sua conclusão até o dia 11/11/2020.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou a Ata da 3ª Reunião Ordinária, que foi aprovada por unanimidade, 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](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br), e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

Na sequência, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Diretora da Ouvidoria e Ouvidora da Companhia, que se apresentou, destacando sua experiência de mais de 25 anos como Executiva de relacionamento com o cliente e customer experience, principalmente em Telecom, e que nos últimos 15 anos ficou dedicada a gestão de atividades voltadas para a melhoria da experiência dos clientes, qualidade dos serviços e transformação digital dos canais de atendimento, com foco no desenvolvimento da cultura de “cuidar do cliente”, tendo reportado à presidência da empresa por cerca de 8 anos. Em seguida falou sobre o canal Ouvidoria (08008820041), explicando sua finalidade e como acessá-lo, além de apresentar seus principais marcos e evoluções, destacando que após sua implantação em 23/ago, estão em curso evoluções para amadurecimento do canal e garantia de alta resolubilidade e qualidade.

A Executiva ainda falou sobre os pilares de atuação da Diretoria de Ouvidoria, como o Canal 0800 e Operação da Ouvidoria, a retroalimentação das oportunidades de melhoria na jornada dos Clientes e o Relacionamento Consumerista, através de uma cultura centrada no Cliente (Customer Experience e Accountability) com diretrizes de acolhimento (escuta ativa), proatividade, resolubilidade, comprometimento, transparência, visão crítica e colaboração, além de destacar propósito e desafios

Em seguida, Ana Cristina falou dos Executivos que lhes reportam diretamente, e passou a palavra para a Hilne Montefusco, que é a Executiva responsável pela Operação da Ouvidoria, que se apresentou falando da sua experiência, e em seguida

fez uma breve explanação sobre indicadores de atendimento da operação da Ouvidoria, destacando a sua evolução.

O Conselheiro Cristian Mendes, parabenizou e agradeceu a Ana Cristina Oliveira, Head da Ouvidoria, pela maravilhosa explanação.

A Conselheira Luciana Rassy Palacios, questionou para qual canal da Ouvidoria a Defensoria Pública do Pará pode direcionar pedido de esclarecimentos, e a resposta seja formalizada por e-mail. A responsável pela área de Relacionamento Consumerista internalizará o seu pedido de informação e a retornará com o posicionamento da empresa.

O Conselheiro Adriano Pinto, ressaltou que a Reunião foi bastante satisfatória e produtiva.

O Conselheiro Cristian Mendes parabenizou a Maria Socorro Uchôa e o Adriano Pinto pela eleição, e lhes desejou sucesso.

A Conselheira Maria Socorro Uchôa, agradeceu confiança de todos pela votação, e destacou que dará continuidade aos trabalhos do Conselho junto com o Adriano Pinto.

O Marcio Rolim, representante da Anatel, agradeceu ao Conselho de Usuários e TIM, e ressaltou que sempre está à disposição. Outrossim, destacou que este fórum é muito importante, e aproveitou a oportunidade para fazer uma breve explanação sobre a nova resolução 734/2020 da Anatel, recém aprovada pelo Conselho Diretor da Agência Reguladora.

A Liliam Lopes, responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Prestadora, agradeceu à todos e parabenizou a Maria Socorro Uchôa e o Adriano Pinto pela eleição, e ressaltou a importância do Conselho de Usuários.

O Presidente da sessão, Adriano Pinto, deu como encerrada a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Norte.

## 6. Pauta para próximo encontro

- Sem sugestão.

## 7. Assinaturas

**Cristian Mendes da Silva**\_\_\_\_\_;

**Edilene Nascimento da Costa**\_\_\_\_\_;

**Remesson Aquino Henrique de Oliveira**\_\_\_\_\_;

**ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BAIRRO BETANIA AMBB – PA**  
Representada por Adriano dos Anjos Pinto\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ - DPPA** Representada por Luciana Silva Rassy  
Palacios \_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS** Representado por Maria do Perpetuo  
Socorro de Souza Uchoa\_\_\_\_\_;

**SEDC - PROCON BOA VISTA** Representado por Stephanie Carvalho Leão  
\_\_\_\_\_.