



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**2ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste**

**Local: Vídeoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
10 de junho de 2020**

### **1. Participantes – Usuários**

- Antonio Poli Navega;
- Bernardo Riegel Coelho;
- Marianne Cardoso Schmidt;
- Pitágoras Lacerda dos Reis;
- Rodolpho Freire Martins.

#### **1.1 Ausência justificada:**

- Klauber Antonio dos Santos;

### **2. Participantes - Entidades**

- INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ESTUDO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO BRASIL - IPEC MS Representado por Alexandre Daniel dos Santos;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa;
- PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA - MS Representado por Walder de Freitas.

#### **2.1 Ausências justificadas:**

- FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MS - PROCON MS Representado por Rodrigo Bezerra Vaz;
  - OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Renata Abalem Suzaki;
-

- 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;
- Claudia Ozório Franco – Relacionamento Consumerista;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fabiana Camarço Arruda – Relações Institucionais;
- Haber Vieira – Engenharia de Rede;
- Marcia Cristina Auni – Cobrança;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista;
- Rodrigo Coutinho – Compliance;

### **4. Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Luiz Paulo Puggina.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 2ª 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 acordou com os participantes que se apresentassem no início de sua explanação.

Em seguida, o Presidente passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, deu boas-vindas a todos e todas, e apresentou a agenda do dia.

Na sequência, foi passada a palavra para a Claudia Ozório, Relações Consumeristas, que se apresentou, e iniciou a apresentação dos indicadores do SINDEC com uma explanação sobre o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e suas tipologias de registro, no qual o Grupo TIM no 1º trimestre de 2020 retoma o

---

patamar de menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, no âmbito nacional, e mantém-se como menos demandado na Região Centro-Oeste, apresentando redução de 24% no volume de Reclamações no 1º trimestre de 2020 quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e apresenta melhora no índice de solução das CIPs (Cartas de Informações Preliminares) no 1º trimestre de 2020, quando comparado ao mesmo período de 2019, tendo também destacado os principais motivos de reclamações.

Outrossim, a Relações Consumerista, fez uma explanação sobre a ferramenta e 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 apresentam alta taxa de resolubilidade e satisfação, respectivamente.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, da área de Relacionamento Consumerista, que se apresentou, e iniciou uma explanação sobre os novos indicadores da Anatel, destacando a Resolução nº 717/2019 de 23/12/2019, que aprovou o novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, detalhando a implementação da Ouvidoria divulgada, os novos Indicadores, Granularidade, e Ciclo de Avaliação, além do Selo de Qualidade por Serviço que avaliará o desempenho das Prestadoras. Outrossim, ressaltou que foram revogados os indicadores RGQ SMP1 e SMP13, à partir do reporte de Janeiro/2020, e que a divulgação oficial do IR (Índice de Reclamações) passa a ser semestral na visão por Município, e anual nas visões por UF e Nacional.

Em seguida, a palavra foi passada para o Bruno Santos, da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua apresentação sobre as ações de acessibilidade, destacando as principais ações realizadas em 2019, e ressaltando as principais ações realizadas e previstas para 2020, como por exemplo o 'Projeto Verão TIM', evento realizado na praia que foi adaptado para os participantes com deficiência motora, colocação de piso tátil e rampas de acesso em novas Lojas TIM, previsão de implementação da vocalização de senhas prioritárias, permitindo mais conforto aos usuários, além da continuidade dos projetos iniciados nos anos anteriores, detalhando as principais

---

ações, como por exemplo o CDC (Código de Defesa do Consumidor), Anatel Explica (Cartilha para o Usuário de Telecomunicações), ambos em Braille e em Libras, Emotisounds e TIM Livros.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, perguntou se as melhorias de acessibilidade nas Lojas TIM já estão 100% concluídas, tendo o representante da área regulatória informado que faltam 04 Lojas TIM para a conclusão da rampa de acesso.

A Conselheira Marianne Schmidt solicitou o envio do material apresentado pela área Regulatória, o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, informou que verificará com a área Regulatória quanto a disponibilização do mesmo.

Em seguida, a palavra foi passada para o Rodrigo Emidio, representante da área de Compliance, que se apresentou, e iniciou sua apresentação sobre a lei nº13.709/2018, titulada como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, tendo destacado que a TIM já nomeou o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável pelo canal de comunicação entre a empresa, os titulares das informações e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Outrossim, ressaltou que a TIM tem um programa de implementação e adequação da LGPD capitaneado por Compliance por meio de um Grupo de Trabalho multidisciplinar.

O Rodrigo Emidio, falou sobre a GDPR (General Data Protection Regulation), legislação europeia que serviu como inspiração a LGPD brasileira, numa visão evolutiva Européia de quando iniciou a discussão em 1995 de leis de privacidade até a harmonização realizada pela GDPR em 2018, e ressaltou a experiência obtida pela TIM através da sua controladora na Itália com a implementação da GDPR.

Em seguida, falou sobre o Programa de Compliance Privacidade, detalhando as fases de implementação partindo da fase de preparação até a de monitoramento e

---

assurance, além da possibilidade de postergação da entrada em vigor da LGPD, inicialmente prevista para agosto/2020, pelo Governo.

A Conselheira Marianne Schmidt, perguntou quando foi iniciado o Programa de Compliance Privacidade, tendo o representante da área de Compliance informado que o mesmo iniciou em julho/2019.

A Conselheira Marianne Schmidt comentou que existe uma Medida Provisória que prever a entrada da LGPD somente em maio/2021.

O Conselheiro Antonio Navega questionou sobre o acordo com o Google Cloud (GCP) no que tange aos dados que vão estar disponíveis na plataforma de Big Data e Analytics, e se isso representará algum ganho para o usuário externo.

O Rodrigo Emidio, informou que um dos ganhos é de que estes serviços estarão disponíveis com uma performance ainda melhor, porém faz necessário uma avaliação contratual com fornecedores de Cloud, de onde ficará o armazenamento dos dados pessoais já que a LGPD só tem cobertura no território nacional.

A Conselheira Marianne Schmidt, questionou se a prestadora está fazendo estudo de impacto junto aos parceiros e fornecedores.

O Rodrigo Emidio, informou que sim, e destacou que os contratos estão passando por adequações, onde foi atualizada a cláusula de proteção de dados pessoais.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, questionou se existe alguma previsão de alteração dos contratos com os Consumidores.

O Rodrigo Emidio, informou que sim, e que os contratos de serviços TELCO serão alterados com a indicação sobre o tratamento de dados realizados pela empresa através de uma revisão na política de privacidade.

O Pitágoras Reis, Presidente do Conselho, questionou quanto aos contratos vigentes de renovação automático.

---

O Rodrigo Emidio, informou que na fase de renovação do contrato de maneira automática, foi instituído um processo interno na companhia para que os mesmos também sejam atualizados. A empresa iniciou previamente uma notificação à seus parceiros/fornecedores para atualização dos contratos firmados antes do projeto de adequação.

Na sequência, foi passada a palavra para o Haber Vieira, da Engenharia de Rede, que se apresentou, e iniciou explanação sobre a planta atual e previsão para expansão do 4G, detalhando a quantidade de Municípios e o percentual de população urbana coberta, além da previsão para 2020, por UF's da região e tecnologias (2G, 3G, 4G, 4,5G, VoLTE e NB IoT). Outrossim, falou sobre a migração para a Rede 4G, no que tange a evolução contínua da qualidade e redução de custo do serviço, além da expansão da fibra nos estados da região.

O Engenheiro de Rede, também ressaltou que a perspectiva para implementação do 5G é positiva frente as oportunidades advindas desta revolucionária tecnologia, como por exemplo a ultra banda larga, ultra baixa latência e ultra conectividade, mas que também traz desafios como por exemplo as atuais restrições legais e normativas, burocracia, prazos e custos de licenciamento. Outrossim, destacou que ainda é prematuro falar sobre estratégia de sua implementação considerando que ainda não ocorreu o lançamento do edital de frequências da 5G.

A Conselheira Marianne Schmidt, questionou se a rede de cabeamento pode gerar algum som que incomode os animais, principalmente os cachorros.

O Haber Vieira, Engenheiro de Rede, informou que desconhece esta informação.

O Conselheiro Antonio Navega, questionou se a utilização do Analytics no acordo com a Google vai também no sentido de otimizar a infraestrutura disponível.

O Engenheiro de Rede, informou que a utilização desta e de outras ferramentas é no sentido de melhor direcionar os recursos de rede para otimizar e melhorar a percepção de qualidade de rede e experiência do usuário.

---

O Conselheiro Walder Freitas, falou que, com a extensão da qualidade para as cidades do interior do Centro-Oeste, vão atingir a área rural, o setor Agro vem crescendo muito a utilização desta tecnologia e tem muita dificuldade de acesso a essa tecnologia. Geralmente cidade em que se utiliza aluguel da fibra. E questionou se com o 4.5G, um site cobriria uma área de 10 km.

O Haber Vieira, informou que o 4.5G cobre até um pouco mais, mas depende da topologia e densidade vegetativa no local, bem como o tipo de serviço.

O Conselheiro Walder Freitas, sinalizou que a região Norte do Mato Grosso do Sul, sofre muito com esse problema.

O Presidente do Conselho Pitágoras Reis perguntou sobre previsão de expansão de rede para o Município de Dourados (MS), tendo o Engenheiro de Rede informado que verificará e retornará.

Em seguida, a palavra foi passada para a Marcia Auni, da área de Cobrança, que iniciou a apresentação sobre PDD e política e ações da empresa durante e após o episódio do Coronavírus (Covid 19), dividindo-a por pilares, onde no pilar 'Pessoas' destacou entre as principais ações a migração gradativa das operações de cobrança para o formato Home Office, em vista das medidas de isolamento social. No pilar 'Processos', destacou entre as ações a implementação de novas diretrizes de parcelamento no que tange à quantidade máxima de parcelas, valor mínimo da parcela e percentual mínimo de entrada, além da flexibilização nos descontos. Em relação ao pilar 'Treinamento', destacou entre as ações a realização de 100% dos treinamentos e reciclagens em plataforma digital. No que tange ao pilar 'Sistema', entre as ações, ressaltou o portal TIM Negocia ([www.timnegocia.com.br](http://www.timnegocia.com.br)) e sua nova funcionalidade de pagamento 'Cartão de Débito Virtual Caixa', que possibilita o pagamento das faturas através da utilização do 'Auxílio Emergencial'. Outrossim, no pilar 'Comunicação', dentre as ações, destacou a comunicação via SMS 3 dias antes do vencimento com lembrete e código de barras, além de SMS com fraseologia adequada ao momento atual, reforçando a comunicação da companhia **#MaisConectados**.

---

Na sequência, o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário Fidel Menezes, que fez a leitura da ata da 1ª Reunião Ordinária e Tomada de Posse, que em seguida foi posta em votação pelo Presidente, e aprovada por unanimidade pelos Conselheiros.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, agradeceu à todos.

O Representante da Anatel, Luiz Paulo Puggina, ressaltou a importância do Conselho de Usuários, e do trabalho voluntário feito pelos Conselheiros, parabenizando à todos.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, novamente agradeceu à todos, e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste.

#### **6. Pauta para próximo encontro**

- Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel.

#### **7. Assinaturas**

**Antonio Poli Navega**\_\_\_\_\_;

**Bernardo Riegel Coelho**\_\_\_\_\_;

**Marianne Cardoso Schmidt**\_\_\_\_\_;

**Pitágoras Lacerda dos Reis**\_\_\_\_\_;

---



Rodolpho Freire Martins\_\_\_\_\_;

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

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

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

\_\_\_\_\_