



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**2ª Reunião Ordinária – Região Sul**

**Local: Vídeoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
19 de junho de 2020**

### 1. Participantes – Usuários

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli;
- Alexandre Pereira Caminha;
- Fernando Luiz Vanin;
- Gilberto de Camargo;
- Itamar Dall'agnol;
- Karoline Luiz Calegari Naspolini

### 2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso;
- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR - SC Representada por Cristiano Zanchi;
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos;
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira;
- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto.

#### 2.1 Ausência justificada:

---

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES - RS.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Claudia Ozório – Relacionamento Consumerista;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Marcelo Benthien – Engenharia de Rede;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista;
- Silvia Maino – Relações com Imprensa.

### **4. Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul pela Elizabeth Luiza Baesso, Vice-Presidente do Conselho, por solicitação do Presidente do Conselho que necessitou entrar na Reunião posteriormente, com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião.

Em seguida, a Elizabeth Baesso, falou sobre a preparação do VI Fórum dos Conselhos de Usuários promovido pela Anatel, e citou as 3 sugestões de temas de pauta para o Fórum encaminhadas pelo Secretário para a Anatel à pedido do Presidente e Vice-Presidente deste Conselho.

Na sequência, a Vice-Presidente passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, apresentou a agenda do dia, e em seguida o mesmo procedeu com a posse do membro eleito para o Triênio 2020 – 2022, abaixo descrito, que ora cumpriu todos os trâmites previstos no Edital de Eleições 2019 para este feito:

---

## **Membros empossados nesta 2ª Reunião Ordinária:**

### **Categoria Usuário**

- Karoline Luiz Calegari Naspolini.

### **Categoria Entidade**

- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR - SC Representada por Cristiano Zanchi.

Em seguida, o Secretário do Conselho, informou que o Sr. Thiago Santos representante do PROCON Bento Gonçalves(RS) comunicou que na próxima semana será nomeado o novo Coordenador do Órgão, quando deliberarão sobre a tomada de posse neste Conselho em sua 3ª Reunião Ordinária agendada para o dia 18/09/2020.

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 apresenta uma redução de 21% no volume total de reclamações registradas pelos PROCONs integrados ao SINDEC na Região Sul 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) de aproximadamente 6 p.p. no 1º trimestre de 2020, quando comparado ao mesmo período de 2019, além de ter destacado os principais motivos de reclamações.

O Conselheiro Cristiano Zanchi, representante do PROCON Caçador(SC), ponderou que o resultado apresentado não tem refletido no âmbito do PROCON Caçador (SC), e que há oportunidade no tratamento das reclamações.

A representante da área de Relacionamento Consumerista, Claudia Ozório, enfatizou as ações de melhoria, especialmente no tocante ao tratamento e solução das

---

reclamações, e ratificou sua disponibilidade quanto a internalização de oportunidades que venham a ser sinalizadas pelos PROCONs.

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.

O Conselheiro Alencar Bortoli ponderou que em relação ao Consumidor.gov.br ainda há oportunidade de melhoria pela prestadora no comparativo com o segmento de Telecomunicações, e solicitou que na próxima reunião seja apresentado este comparativo.

O Conselheiro Fernando Vanin, citou que consultou o PROCON Carazinho(RS), onde teria oportunidade de melhoria quanto ao volume de reclamações de VAS (Serviço de Valor Adicionado).

A representante da área de Relacionamento Consumerista, enfatizou as ações de melhoria, especialmente no tocante ao tratamento e solução das reclamações de VAS, e que a mesma tem apresentado redução no volume de reclamações.

A dirigente do PROCON Florianópolis(SC), representante da Associação Catarinense de Defesa dos Direitos do Consumidor - ADOCON(SC) e Vice-Presidente do Conselho, Elizabete Baesso, ponderou que reconhece o grande empenho da prestadora e o seu progresso na solução das reclamações.

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.

O Representante da Anatel, Paulo Tobias, sugeriu aos Conselheiros a leitura da Resolução nº 717/2019 de 23/12/2019, para conhecimento, tendo ressaltado que, com a implementação da Ouvidoria, tende a ocorrer uma maior redução no volume de reclamações nos órgãos recursais(Anatel, PROCON, Defensorias,...), além da melhora no atendimento das prestadoras.

O Conselheiro Fernando Vanin destacou que esta nova Resolução da Anatel é muito positiva, pois proporcionará uma revolução no tratamento das reclamações, que refletirá na melhora do relacionamento com os Consumidores.

O Conselheiro Cristiano Zanchi sugeriu que o Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul convide o Filipe Vieira, Presidente da Associação Brasileira de PROCONS – PROCONSBRASIL para a próxima Reunião Ordinária.

Na sequência, a Vice-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 pela Vice-Presidente, e em seguida aprovada por unanimidade pelos Conselheiros.

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, passou a conduzir a Reunião Ordinária, agradecendo a condução da Vice-Presidente Elizabete Baessa até este momento.

O Presidente do Conselho colocou em votação quanto a inversão da pauta relativa a apresentação dos Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel, tendo sido decidido pela maioria dos Conselheiros pela apresentação destes temas no final da 3ª Reunião Ordinária.

---

O Alexandre Caminha, Presidente do Conselho, colocou em votação quanto ao envio dos Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel, na quarta-feira dia 16/09/2020, ou seja, antes da 3ª Reunião Ordinária, para os membros do Conselho, o que foi aprovado pela maioria dos Conselheiros.

O Presidente do Conselho, acatou a sugestão do Conselheiro Cristiano Zanchi, e convidará o Presidente da PROCONSBRASIL, Filipe Vieira, para participar por videoconferência da próxima Reunião Ordinária.

O Presidente do Conselho, consultou ao Secretário em que prazo o mesmo pode consolidar e em encaminhar ao mesmo as sugestões de pauta enviadas pelos Conselheiros.

O Secretário informou que em até 20 dias úteis à partir da data desta Reunião Ordinária. Outrossim, aproveitou para acordar que enviará esta ata em até 5 dias úteis para aprovação ou eventuais considerações de cada Conselheiro.

Na sequência, foi passada a palavra para o Marcelo Benthien, Manager da área de Engenharia de Rede, que iniciou sua apresentação falando sobre a estrutura de rede, detalhando o fluxo de transmissão, a planta atual e a previsão de investimentos para 2020 por tecnologia, elementos de acesso, UF's e Municípios da região. Outrossim, falou sobre a evolução de tráfego de voz e dados, além do modo de ampliação de rede de acesso, inclusive em Municípios que possuem topografia acidentada.

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, e a Conselheira Helena Couto, desejam receber a relação de Municípios onde ocorreram e ocorrerão as melhorias de rede previstas para acompanhamento.

O Marcelo Benthien, da área de rede, informou que enviará a relação solicitada, e apresentou o mapa de cobertura disponível no site da TIM (<https://www.tim.com.br/pr/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura>), detalhando sua funcionalidade e modo de consulta.

---

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, ponderou quanto a manutenção da apresentação dos Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel pelos representantes das áreas correlatas, face a importância da contextualização dos dados apresentados e esclarecimento de eventuais dúvidas durante a Reunião Ordinária.

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, ponderou que avaliará este novo formato, e caso entenda necessário, retornará ao formato anterior.

O Presidente do Conselho, Alexandre Caminha, gostaria de saber os motivos que levaram o DPDC a multar em R\$850.000,00 a prestadora no tocante a suposta publicidade enganosa.

O Alexandre Caminha, Presidente do Conselho, agradeceu à todos pela participação e deu como encerrada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da TIM.

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

- Não Me Perturbe;
- VAS – Funcionamento, Cobrança, Bloqueio, Desbloqueio, ações de melhoria e se tem algum tratamento diferenciado ao Consumidor idoso;
- Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel.

#### **7. Assinaturas**

**Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli** \_\_\_\_\_;

**Alexandre Pereira Caminha** \_\_\_\_\_;

**Fernando Luiz Vanin** \_\_\_\_\_;

**Gilberto De Camargo** \_\_\_\_\_;

---

**Itamar Dall'agnol** \_\_\_\_\_;

**Karoline Luiz Calegari Napolini** \_\_\_\_\_;

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR  
ADOCON – SC** Representada por Elizabeth Luiza Fernandes Baesso  
\_\_\_\_\_;

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON  
CAÇADOR - SC** Representada por Cristiano Zanchi  
\_\_\_\_\_;

**FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR**  
Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos  
\_\_\_\_\_;

**MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS**  
Representado por Claudio Pires Ferreira \_\_\_\_\_;

**MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR** Representado por Helena  
Caroline Libarde do Couto \_\_\_\_\_;

---