



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**3ª Reunião Ordinária – Região Centro-Oeste**

**Local: Vídeoconferência**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
11 de setembro de 2020**

### 1. Participantes – Usuários

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

#### 1.1 Ausência justificada:

- Antonio Poli Navega;
- Bernardo Riegel Coelho;

### 2. Participantes - Entidades

- OAB SESSÃO DE GOIÁS - GO Representada por Luiz Fernando Caldas Freitas;
- PROCON MATO GROSSO Representado por Jose Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa;
- PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS Representada por Fernanda Mello Cordeiro.

#### 2.1 Ausências justificadas:

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

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fabiana Camarço Arruda – Relações Institucionais;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- João Carlos Silva Jr. – Marketing;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Priscilla Macedo – Relacionamento Consumerista.

### **4. Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Relton Murillo Celestino;
- RCTS/ANATEL - Representada por Fabricio Madruga Lopes;
- RCTS/ANATEL - Representada por João Vicente da Costa;
- RCTS/ANATEL – Representada por Livia Caruline Sá;
- RCTS/ANATEL – Representada por Susana Festner dos Santos.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 3ª 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 destacou esta importante data na qual o Código de Defesa do Consumidor completa 30 anos de existência.

Em seguida, o Presidente passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, fez recomendações sobre o melhor uso dos recursos da plataforma de videoconferência Teams, e apresentou a agenda do dia.

Na sequência, 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 2020 redução de 42% na média/mês de registros nos PROCONs integrados ao SINDEC quando comparado a média/mês do ano anterior, e que se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, outrossim, na Região Centro-Oeste, se mantém como o menos demandado entre os 4 grandes Grupos Econômicos de Telecomunicações, e apresenta crescimento de ~ 18p.p. no 2º trimestre/2020 na resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares), quando comparado ao mesmo período de 2019, 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.

Na sequência, a Cristiane Silva, apresentou os novos indicadores da Anatel, destacando o novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, que o desenvolvimento do Manual de Operações (**MOP**) e do Documento de Valor de Referência (**DVR**) está em fase de conclusão, para o início do ciclo experimental, com entrada prevista para 23/02/2021. Outrossim, detalhou cada indicador dos grupos 'Rede' e 'Relacionamento', e fez uma explanação sobre o Selo de Qualidade, e os seus indicadores IQS (Índice de Qualidade de Serviço), IQP (Índice de Qualidade Percebida) e IR (Índice de Reclamação dos Usuários).

Ainda sobre a apresentação, a Relações Consumeristas, fez uma explanação sobre a Ouvidoria da TIM que entrou em operação no último dia 24/08, na qual detalhou informações sobre a Ouvidora, que é vinculada à Presidência, quando e como acionar a Ouvidoria, dias e horários de funcionamento, prazo de tratamento, e que estas e demais informações estão disponíveis na página da Ouvidoria no site TIM ([www.tim.com.br](http://www.tim.com.br)).

---

O Conselheiro Klauber Santos, questionou como se dá o atendimento do SAC para a Ouvidoria, e como o cliente é informado sobre a Ouvidoria.

A Cristiane Silva, fez uma explanação detalhando como o cliente pode acionar a Ouvidoria da TIM ( 0800882041 ), e dos seus canais de divulgação.

O Pitágoras Reis, Presidente do Conselho, sugeriu que a prestadora também dê publicidade da Ouvidoria por meio de SMS, em função da sua importância.

A Cristiane Silva agradeceu pela sugestão e ratificou a importância da Ouvidoria pela Empresa.

O Representante da Anatel, Relton Celestino, destacou o modelo de funcionamento das Ouvidorias, o seu fluxo de atendimento pelas prestadoras, que após o mesmo, caso a demanda não seja resolvida, o usuário pode acionar a Anatel. Outrossim, informou o fluxo de atendimento pela Anatel, no qual é solicitado ao usuário o número do protocolo de atendimento da prestadora, e que em breve a agência reguladora conseguirá validar se é um protocolo de atendimento da Ouvidoria.

A Cristiane Silva, complementou que mensalmente as prestadoras enviarão relatórios de Ouvidoria para acompanhamento da Anatel.

Na sequência, a palavra foi passada para o representante da RCTS/ANATEL, Livia Sá, que iniciou apresentação sobre o projeto estratégico que visa promover a 'Cultura Responsiva na Fiscalização Regulatória de Direitos dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações', destacando o contexto, ações e objetivos, seu histórico, além da teoria da regulação responsiva. Outrossim, apresentou o fluxo de tratamento das reclamações recebidas pela Anatel, e falou sobre o monitoramento e demandas externas, o diagnóstico de problemas identificados, o planejamento de temas priorizados e o controle de execução das ações.

A Livia Sá, também destacou a atuação responsiva adotada pela Anatel, suas premissas e metodologia, que visa estimular a melhoria contínua da prestação dos serviços. Outrossim, ressaltou os projetos conduzidos nos últimos 4 anos, como por

---

exemplo, o de serviços adicionais(2017), cancelamento(2018), telemarketing e 4G /Cobrança de Dados(2019) e banda larga(2020), entre outros, detalhando seus diagnósticos, objetivos e planos de ações. Por fim, falou sobre o projeto em parceria com a UnB de pesquisa acadêmica sobre Regulação apoiada em incentivos na Fiscalização Regulatória de Telecomunicações, que visa elaborar estudo aprofundado dos impactos da implementação de um modelo regulatório mais responsivo, e que propõe a adoção de uma regulação apoiada em incentivos.

O Fabricio Lopes, Representante da RCTS/ANATEL, fez uma explanação mais detalhada sobre a verificação de eventual cobrança de dados no 4G sem a utilização do serviço de dados, com o objetivo de levantar os procedimentos adotados pelas prestadoras para evitar cobranças indevidas.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou se o mesmo pode ocorrer com o 5G, tendo o Fabricio Lopes, representante da Anatel, informado que sim.

A Livia Sá, representante da Anatel, agradeceu à todos pela oportunidade.

O Klauber Santos, membro do Conselho, questionou se as multas aplicadas pela Anatel, segundo o mesmo, no montante de R\$1,6 Bi, e que até o momento foram cobradas apenas R\$149 Mi, cerca de ~10%, serão ainda recolhidas?

O Fabricio Lopes, informou que a área de Controle de Obrigações é que trata deste tema, mas que todas as multas serão cobradas, que algumas multas foram judicializadas e que são passíveis de serem inscritas na dívida ativa.

O Conselheiro Klauber Santos, entende que a regulação responsiva é complexa.

O Fabricio Lopes, entende que o modelo de atuação responsiva tem sido positivo.

O Presidente do Conselho agradeceu aos representantes da Anatel, e destacou que as informações apresentadas serão de muita valia.

---

Na sequência, foi passada a palavra para João Silva Jr., representante da Diretoria de Marketing, que iniciou a apresentação sobre a parceria da TIM com o C6 Bank, destacando os benefícios da mesma para os clientes dos planos Pré-Pago, Beta, e Controle, como por exemplo no recebimento de bônus de internet, no parcelamento de aparelhos e facilidade na adesão ao Cartão de Crédito C6 Bank. Outrossim, detalhou a jornada dos clientes TIM e C6 Bank para adesão e obtenção dos benefícios.

O Conselheiro Klauber Santos, questionou se existe algum plano que não é elegível para obtenção dos benefícios desta parceria.

O João Silva Jr., informou que os planos não citados por ele ainda não são elegíveis para obtenção dos benefícios desta parceria, tendo o Klauber Santos, sugerido a inclusão de todos os planos.

O Klauber Santos, questionou se a base de dados será compartilhada entre as empresas, tendo o representante de Marketing informado que não, e esclarecido como se dá o fluxo para disponibilização dos benefícios, e em seguida apresentou um vídeo sobre a parceria com o C6 Bank.

Na sequência, o Secretário do Conselho, informou que em relação ao pedido para que a empresa disponibilize o teor do contrato celebrado entre a mesma e o Google Cloud, foi esclarecido que o referido contrato é revestido por cláusula de sigilo e confidencialidade. Outrossim, destacou os principais pontos de matéria (release) com os Executivos da Companhia sobre esta importante parceria quando de sua divulgação ao mercado, e a disponibilizou na íntegra.

O Conselheiro Klauber Santos questionou qual a necessidade ou não de se investir em data cloud em uma infraestrutura física fora da jurisdição brasileira, e sugeriu que, “este tipo de investimento fosse feito aqui no país pelos benefícios que viríamos a ter pensando em um todo”.

---

Em seguida o Secretário do Conselho fez o registro da devolutiva ao Presidente do Conselho Pitágoras Reis, que questionou na 2ª Reunião Ordinária sobre a previsão de expansão de rede para o Município de Dourados (MS), tendo o Fidel Menezes informado que a área de Rede realizou em 2020 a ampliação da capacidade de Rede em 6 torres no Município de Dourados(MS).

Na sequência, o Presidente do Conselho passou novamente a palavra para o Secretário Fidel Menezes, que registrou a aprovação da ata da 2ª Reunião Ordinária por unanimidade pelos Conselheiros, outrossim, acordou com os mesmos o envio da Ata desta Reunião Ordinária no prazo de até 5 dias úteis, e que os Conselheiros devem individualmente aprová-la ou enviar suas considerações para o Secretário em até 5 dias úteis após o recebimento da mesma, e caso não haja alguma consideração recebida pelo Secretário no prazo acordado, a mesma terá aprovação tácita.

Em seguida, o Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, passou a palavra para a Liliam Lopes, nova gestora responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Prestadora, que se apresentou, tendo destacado sua experiência de mais de 20 anos em Telecom, e nas áreas de Ouvidoria, Marketing e Atendimento, e detalhado a nova estrutura da Diretoria de Ouvidoria ligada à Presidência da Companhia.

O Presidente do Conselho e a Conselheira Marianne Schmidt, deram boas-vindas e desejaram sucesso à Liliam Lopes.

O Conselheiro Klauber Santos, deu boas-vindas à nova Gestora da área de Relacionamento Consumerista, e enalteceu sua vasta experiência e humildade demonstrada ao falar do início de sua trajetória profissional na área de atendimento.

O Representante da Anatel, Relton Celestino, agradeceu à todos pela Reunião.

O Conselheiro Klauber Santos agradeceu à todos, e nominalmente aos Colaboradores da TIM partícipes, e parabenizou o Secretário Fidel Menezes pela condução brilhante.

O Presidente do Conselho, Pitágoras Reis, novamente agradeceu à todos, e parabenizou pelos debates construtivos, o que denota na sua opinião a importância

---

deste trabalho. Por fim, deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste.

## **6. Pauta para próximo encontro**

- Benefícios para o cliente do acordo entre TIM e o Google Cloud;
- Parceria com o C6 Bank – Inclusão de Clientes de planos antigos;
- Eleição para Presidente e Vice-Presidente – Ano 2021;
- Aumento no valor da fatura durante a pandemia;
- Melhoria na Qualidade de Rede – Região Metropolitana de Goiânia;
- LGPD – Implementação e Campanha Educativa;
- Acessibilidade – Continuidade e Novos Projetos.

## **7. Assinaturas**

**Klauber Antonio dos Santos**\_\_\_\_\_;

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

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

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

**OAB SESSÃO DE GOIÁS** Representado por Luiz Fernando Caldas Freitas\_\_\_\_\_;

**PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS / PROCON - MS** Representada por Fernanda Mello Cordeiro\_\_\_\_\_;

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

---