



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região Sudeste

Local: Vídeoconferência

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:
01 de outubro de 2020**

1. Participantes – Usuários

- Alessandra Celita Couto Fogaça;
- Jabs Cres Maia Santos;
- Marcelo Henrique Barbosa Farias;
- Roberta Gomes de Lade.

2. Participantes - Entidades

- AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS - RJ Representada por Adolfo Breder;
- PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso;
- PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques;
- PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita;
- SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SOROCABA - SP Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior.

2.1 Ausência justificada:

- UNEGRO UNIÃO DE NEGRAS E NEGROS PELA IGUALDADE - RJ Representado por Eduardo Novais de Souza.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Claudio Holanda – Engenharia de Rede;
- Cristiane Silva – Relacionamento Consumerista;
- Fernanda Donni – Relacionamento Consumerista;
- Liliam Lopes – Relacionamento Consumerista;
- Paulo Moura – Engenharia de Rede;
- Ricardo Alves – Relações Institucionais;
- Rodrigo Emídio – Compliance;
- Valéria Camara – Relações Consumerista.

4. Participante – Convidado

- ANATEL – Representada por André Martins.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sudeste pelo Presidente do Conselho, Adolfo Breder, 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 a importância do Conselho de Usuários principalmente no que tange a sua contribuição social.

Outrossim, Adolfo Breder, Presidente do Conselho, solicitou o registro nesta ata de seu protesto quanto a nova Resolução nº 734, aprovada em 21 de setembro de 2020 pelo Conselho Diretor da Anatel, que regulamenta os Conselhos de Usuários das Prestadoras, e que segundo o mesmo, modifica sua atual composição para um Conselho Nacional, sem a importante representatividade Regional do atual formato. O Vice-Presidente do Conselho, Renato Santa Rita, acompanhou o Presidente, neste protesto.

Em seguida, a palavra foi passada para a Liliam Lopes, nova gestora responsável pela área de Relacionamento Consumerista da Prestadora, que deu boas-vindas à todas e todos, se apresentou, e destacou sua experiência de mais de 20 anos em Telecom

nas áreas de Ouvidoria, Marketing e Atendimento, e detalhou a nova estrutura da Diretoria de Ouvidoria ligada à Presidência da Companhia.

O Presidente do Conselho, Adolfo Breder, deu boas-vindas à Liliam Lopes e lhe desejou sucesso.

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

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 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.

Ainda sobre o Programa de Compliance Privacidade, falou sobre o metodologia de implementação que permeou pela análise da Lei e impactos no contexto da empresa, da identificação dos domínios e definição de dimensões da análise, além do estabelecimento das frentes de trabalho. Outrossim, detalhou as fases de implementação partindo da fase de preparação até a de monitoramento e assurance.

O Presidente Adolfo Breder, agradeceu ao Rodrigo Emidio, da Diretoria de Compliance, e destacou que na sua percepção a empresa fez um planejamento bem feito, principalmente quanto a atenção dedicada aos treinamentos, inclusive dos parceiros.

O Rodrigo Emidio, aproveitou a oportunidade e detalhou um pouco mais sobre o trabalho de adequação promovido pela empresa junto aos seus parceiros e fornecedores.

O Renato Santa Rita, Vice-Presidente, parabenizou a Companhia, e questionou ao Rodrigo Emidio, como o usuário de dados conseguirá exercer os seus direitos trazidos pela LGPD, outrossim, mencionou que não localizou a informação sobre LGPD no site da Prestadora.

O Rodrigo Emidio, destacou o local exato no site da Prestadora, e que foi criado um canal de comunicação com o D.P.O. e um protocolo para atendimento do titular dos dados. Outrossim, sobre a nova política de privacidade, ressaltou que a empresa a atualizou no seu site, e compartilhou com os Conselheiros o link das informações mencionadas.

O Renato Santa Rita, questionou que, se for necessário um volume maior de atendimento de demandas relacionadas a LGPD, se a empresa está preparada.

O Rodrigo Emidio informou que sim, detalhou um pouco mais sobre o processo de atendimento e destacou que o mesmo será adequado. Além disto, falou sobre a adequação dos contratos promovido pela empresa em face da LGPD, inclusive com os parceiros e fornecedores, com previsão de aplicação de sanções, caso não haja o seu cumprimento.

O Adolfo Breder, questionou como a empresa está atuando com as Lojas parceiras, quanto ao tratamento dos dados dos clientes.

O Rodrigo Emidio, destacou que o contrato com os parceiros comerciais também foi ajustado à LGPD, e destacou a implementação da capacitação para os seus times de atendimento.

O Presidente e o Vice-Presidente do Conselho, agradeceram e parabenizaram o Rodrigo Emidio pela apresentação.

Na sequência, o Claudio Holanda e o Paulo Moura Junior, Executivos da área de Engenharia de Rede, se apresentaram, tendo o Claudio Holanda feito uma introdução sobre cobertura móvel, apresentando uma visão geral sobre rede móvel, antenas, células, meios de transmissão, bandas e faixas de frequência, além dos conceitos e terminologias utilizadas. Em seguida, falou sobre a presença da Prestadora nos Estados da região Sudeste, destacando a evolução da cobertura com o 4G em 700 Mhz, que permite melhorar a cobertura indoor, seja nas residências, seja nas empresas, seja nas unidades de saúde. O Claudio Holanda, ressaltou que a TIM tem 4G disponível em 100% dos municípios das UF's RJ, ES, e SP, e o Paulo Moura destacou o empenho em curso pela Companhia para expansão em Minas Gerais, onde atualmente a Prestadora cobre mais de 87% da população do estado com 4G.

O Claudio Holanda, apresentou as principais ações de Rede Móvel implementadas pela Empresa neste período de pandemia, como por exemplo, o reforço de cobertura em hospitais de campanha; 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. Além disto, falou do comportamento da rede móvel durante este período de pandemia, apresentou os indicadores da Anatel SMP, cuja as metas estão sendo atendidas pela Prestadora em todos os Estados da Região Sudeste, e apresentou os gráficos de evolução de tráfego de dados no comparativo 2019 vs 2020.

O Paulo Moura, informou para os Conselheiros que a degustação da nova tecnologia 5G, está disponível na Loja TIM do BH Shopping (MG). Outrossim, o Paulo e o

Claudio, sinalizaram que a Prestadora está modernizando sua rede móvel 4G para receber a nova e revolucionará tecnologia 5G.

O Adolfo Breder, destacou a importância da regionalização dos Conselhos de Usuários, que na sua opinião, permite um melhor acompanhamento e tratamento das especificidades de cada cidade.

O Representante da área de Engenharia de Rede, fez a devolutiva ao Conselho quanto ao solicitado pelo Conselheiro Carlos Rocco Junior, representante do PROCON Sorocaba (SP), na última Reunião Ordinária, apresentando o mapa detalhado de melhorias na Rede Móvel da Prestadora no Município de Sorocaba(SP), implementadas até agosto/2020, além das ações de melhorias previstas até o final de 2020.

O Presidente, agradeceu e parabenizou o Claudio Holanda e o Paulo Moura Junior pela ótima apresentação e devolutiva.

O Secretário Fidel Menezes, destacou o envio prévio para os Conselheiros da apresentação dos Indicadores SINDEC, Consumidor.gov.br e Anatel, 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 Econômico TIM, apresentou em 2020 no âmbito nacional, 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 Sudeste, em 2020 apresenta redução de 36% no volume de reclamações (média/mês) quando comparado ao ano anterior, e resolubilidade de CIP(Carta de Informações Preliminares) acima de 80%, 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

mantém nos últimos 30 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).

A Conselheira Carla Marques, representante do PROCON Juiz de Fora (MG), agradeceu o retorno da empresa quanto ao tratamento dos Processos Administrativos, e registrou que a Prestadora apresentou redução no volume de reclamações no Órgão, e agradeceu a atenção da Companhia.

O Presidente Adolfo Breder, destacou a importância e benefícios da implementação do RQUAL da Anatel pelas Prestadoras.

O Presidente passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que apresentou as considerações feitas por 3 Conselheiros relativas a ata da 2ª Reunião ordinária, e o Conselho decidiu pelo envio das mesmas para todos os Conselheiros se manifestarem em até 2 dias úteis. Outrossim, o Secretário Fidel Menezes, 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 Secretário registrou a retirada do tema 'Pesquisa Sobre Usuários de Telecomunicações – AST e PROTESTE, da pauta desta Reunião pelo Presidente do Conselho.

O Conselho decidiu pela retirada do tema 'Regimento Interno' da pauta desta Reunião Ordinária, em função da quantidade de Conselheiros partícipes neste momento.

O André Martins, representante da Anatel, se apresentou e destacou que está há 13 anos na Agência Reguladora, detalhando as áreas de atuação. Outrossim, parabenizou pela reunião, ressaltando que a mesma foi bastante produtiva.

A Conselheira Carla Marques destacou que a reunião foi muito proveitosa, e agradeceu à todos.

O Presidente do Conselho, ratificou que a reunião foi bastante produtiva, agradeceu aos Conselheiros, o Secretário e demais representantes da Prestadora, e fez o encerramento da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sudeste.

6. Pauta para próximo encontro

- Nova sistemática de atuação junto aos PROCONs;
- Nova Resolução que regulamenta os Conselhos de Usuários - Anatel;
- Como a Prestadora está atuando quanto a Internet das Coisas.

7. Assinaturas

Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

Jabs Cres Maia Santos_____;

Marcelo Henrique Barbosa Farias_____;

Roberta Gomes De Lade_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS – RJ Representada por Adolfo Breder

_____;

PROCON ESPÍRITO SANTO Representado por Andréa Munhós Ferreira Barroso

_____;

PROCON DE JUIZ DE FORA - MG Representado por Carla de Abreu Marques

_____;

PROTESTE - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES - RJ

Representada por Renato De Araujo Cid Santa Rita

_____;

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON

SOROCABA - SP Representado por Carlos Alberto de Lima Rocco Junior

_____.