



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

<b>3ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE</b>		<b>Endereço: Escola Superior da Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul.</b>
<b>Secretário do Conselho: Amarilio Fidel Menezes</b>	<b>Cidade: Campo Grande - MS</b>	<b>Data: 25 de outubro de 2019</b>

### **1. Participantes - Usuários**

Willian Ferreira da Cunha;  
Pitágoras Lacerda dos Reis.

### **Ausências justificadas:**

Artêmio Ferreira Picanço Neto;  
Jane Ines Dietrich;  
Rogério Rodrigues Rocha;  
Victor Gustavo Lobo Cortez Amado.

### **2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto;

IBRCON – INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representado por Marianne Cardoso Schmidt;

PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL representado por Rodrigo Bezerra Vaz;

---

### **Ausência justificada:**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por Cleyton Rodrigues Barbosa;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada por João Paulo Carvalho Dias;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DE MATO GROSSO representado por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

Adriana Paiva – Diretoria de Relacionamento com o Cliente;

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários TIM;

Antonio Carlos Barbosa – Diretoria Comercial Corporativo (por videoconferência);

Deorge Prado – Trade Marketing Regional (por videoconferência);

Jaderson Fonseca – Marketing Corporativo (por videoconferência).

### **4. Participantes – Convidados**

ANATEL – Representada por Vera Lúcia Sieburger;

Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul – Representada por Homero Lupo Medeiros;

PROCON Municipal de Campo Grande (MS) – Representado por Ana Paula Godin.

### **5. Anotações Gerais**

A Dra. Marianne Cardoso Schmidt, Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste, começou a 3ª Reunião Ordinária no auditório da Escola Superior da Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul com a mensagem de boas-vindas a todos, tendo em seguida iniciado a apresentação dos membros do Conselho, autoridades e Órgãos de Defesa do Consumidor convidados, que compõe o Sistema Nacional e Estadual de Defesa do Consumidor (SNDC e SEDC), além dos representantes da TIM S.A. presentes.

---

Em seguida os Conselheiros Pitágoras Reis e Mariza Calixto solicitaram que a empresa avalie a possibilidade de manifestação sobre as mudanças na resolução do Conselho de Usuários que estão em Consulta Pública aberta pela Anatel. Os representantes da empresa informaram que a nova resolução proposta na Consulta Pública estava em avaliação interna.

Na sequência, a Presidente do Conselho passou a palavra ao Secretário Amarílio Menezes que começou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, inicialmente os resultados do SINDEC e sua relativização com a base de clientes, no qual a TIM permanece como menos demandada entre os grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Centro-Oeste, e no qual apresenta ótimo índice de solução, o que foi reconhecido pelos representantes dos PROCONs presentes. No decorrer da apresentação, alguns questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da importância quanto a busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários.

A Conselheira Mariza Calixto falou sobre a redução do volume de reclamações e elogiou o trabalho que vem sendo feito pelo Conselho de Usuários TIM.

A Conselheira Mariza Calixto sugeriu para a próxima reunião que a apresentação dos dados do SINDEC seja em formato mais textual, e acrescida do ranking dos principais motivos de reclamação, além de visão por UF da região Centro-Oeste.

Em seguida, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela 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 apresenta alta taxa de resolutividade e satisfação.

Na sequência, o Deorge Prado representante da área de Trade Marketing Regional da TIM, iniciou a apresentação detalhada dos planos e ofertas Pessoa Física, inicialmente do portfólio Pré Pago, em seguida Controle e Pós Pago, sendo este com destaque para o lançamento do TIM Black Família.

---

A Presidente do Conselho Dra. Marianne Schmidt sugeriu que a empresa avalie a inclusão do YouTube no pacote de benefícios com internet ilimitada de planos e ofertas. Outrossim, sugeriu que na eventual descontinuidade de um plano, seja proposto ao usuário a substituição por um plano com características e custo o mais similar possível. A Presidente do Conselho acrescentou que a empresa também avalie neste caso, a concessão de bônus, objetivando minimizar eventual insatisfação do usuário.

O Conselheiro Pitágoras Reis questionou sobre como a empresa comunica o aumento anual dos Planos, tendo o representante da empresa informado os meios, e esclarecido sua conformidade com o previsto na legislação e regulamentação.

Na sequência, o Sr. Antonio Carlos Babosa, Diretor Comercial do segmento Corporativo, apresentou o portfólio de planos e ofertas Pessoa Jurídica, inicialmente falando sobre o TIM Liberty Empresas e finalizando com destaque ao TIM Black Empresas, detalhando as características, benefícios, serviços e ofertas do referido portfólio.

O Conselheiro Pitágoras Reis questionou sobre como se dá a publicidade dos Planos Corporativos e a capacitação dos representantes comerciais deste segmento, o que foi prontamente informado pelo representante da empresa, que detalhou os canais de divulgação e destacou os meios de capacitação contínua.

Em seguida, o Secretário apresentou os contratos Pessoa Jurídica, inclusive os disponibilizando no formato impresso para consulta.

O Conselheiro Rodrigo Vaz sugeriu que a empresa avalie informar no Termo de Contratação o valor para o qual o plano contratado pode passar a valer quando da correção anual.

Na sequência, o Secretário apresentou o procedimento de cobrança Pessoa Jurídica, especificamente sobre o fluxo de cancelamento nos canais de atendimento da empresa, detalhando os prazos previstos no RGC.

---

Em seguida foi apresentada a Carta de Brasília documento de “boas práticas” para os Conselhos de Usuários aprovada em 2018, tendo sido debatido alguns dos seus itens, além de alinhamentos quanto a questões administrativas do Conselho.

Na sequência, foi lida a ata da reunião anterior e aprovada por unanimidade pela Presidente e Conselheiros presentes. Outrossim, foi questionado sobre a publicação das atas e do relatório de análises e providências na página do Conselho de Usuários, tendo sido informado que após a aprovação do Conselho, ambos serão direcionados para o processo de publicação no site.

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

- Dados do SINDEC, Consumidor.gov e Anatel – Comparativo entre as Empresas e Reclamações mais recorrentes;
- Visita ao Call Center no Rio de Janeiro;
- Política de Acordo no Judiciário;
- Precificação dos Planos e Descontinuidade;
- Possibilidade do Contrato estar em Caixa Alta;
- SVA – Neymar Experience;
- Serviço Banca Virtual.

#### **7. Assinaturas**

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

**William Ferreira da Cunha**\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL** representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto\_\_\_\_\_;

---

**IBRCON – INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA** representado por Marianne Cardoso Schmidt\_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL** representado por Rodrigo Bezerra Vaz\_\_\_\_\_;

---