

**Ata da 1ª Reunião Ordinária de 2016, do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Nordeste.**

Ao vigésimo sexto dia do mês de fevereiro de 2016, na sede da TIM em Jaboatão dos Guararapes, ocorreu a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste, estando presentes os senhores:

- José Cícero Vieira De Oliveira, como usuário;
- Wilkilane L. Silva, como usuário;
- Raoni De Paiva Nunes, como usuário;
- Rodrigo Miranda Godinho, como usuário;
- Welida Silva, representando a entidade ASSODECONEAL.

Ausentes: Tiago Vieira Mendes De Oliveira, Marcedo Marques De Andrade Barbosa, Simone De Cássia Barbosa Da Silva por motivos pessoais, GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DE CONSUMIDOR do MA por motivos profissionais e os demais sem justificativas.

PROCON Estadual de Pernambuco, Defensoria Publica do estado de Pernambuco e ANATEL se fizeram presentes atendendo a convite do Conselho de Usuários. O PROCON/PE foi representando pela gerente de atendimento, Dra. Daniele Sena, ANATEL foi representada por seu Gerente Regional, Sérgio Cavendish, Adelson Amorim e Franklin Luiz Freitas, e a Defensoria pelo Coordenador do Nudecon, Dr. João Paulo Acioly. E Dra. Lucia Helena Freitas.

Registradas ainda a presença dos seguintes colaboradores do Grupo TIM: Kainara do Nascimento Silva e Bárbara Negreiros (jurídico); Felipe Leão (Relações Institucionais); Joana Veiga (comercial); Bruno Julião (Relações com a Imprensa). Regulatório TIM (Carlos Siqueira e Marília) participando via conferência.

Cícero (Vice Presidente) pediu para as partes se apresentarem. Após a apresentação trouxe à mesa um fato de uma conversa no Whatsapp em que o Conselheiro Rodrigo disse que se fosse necessário quebraria um chip da TIM, em viagem pra entrar com ação judicial contra a mesma, O Conselheiro José Cícero enfatizou que esta conduta não condiz com a postura de um representante dos usuários dentro do Conselho.

O Conselheiro Rodrigo, informou que era um episódio que estava em viagem e teve um problema com troca de chip 3G pra 4G em loja por causa do DDD. Informou ainda que foi um comentário desnecessário da sua parte, uma brincadeira e jamais faria algo desse tipo.

Cícero propôs prorrogar o mandato do atual Presidente para a próxima reunião, sendo aceito posteriormente pelos membros presentes.

Em seguida, foi projetada a apresentação de um vídeo produzido pelo Conselho de Usuários do Grupo TIM da Região Sudeste.

A Defensoria Pública chegou para participar da reunião representada pelo Dr. João Paulo, coordenador do NUDECON – Núcleo de Defesa do Consumidor, e pela Dra. Lucia Helena Freitas, Defensora pública, portadora de deficiência visual.

O Secretário do Conselho ressaltou que será feita a ação pelo Conselho do canal 0800 PROCON que tem apresentado bons resultados onde está sendo utilizado com resolução de muitas demandas com maior celeridade, sem necessidade de judicialização. Será feita ainda na reunião a entrega dos códigos em braile.

Ações da TIM similares e de inclusão para deficientes visuais estão sendo feitas junto ao Instituto Benjamim Constan, no Rio de Janeiro.

Raoni questionou se a ANATEL trata a causa raiz do problema e se há fiscalização/auditoria dos números. Anatel respondeu que faz por amostragem.

Dr. Sérgio Cavendish fez um breve resumo da questão de infraestrutura de rede e obrigações das empresas, de acordo com a regulamentação do setor. Foi requerido que a ANATEL olhe mais para as cidades que tem apenas uma Operadora de SMP. O representante da ANATEL afirma que existe monitoramento de todas as antenas, constantemente, com medição técnica confiável.

A reunião seguiu com a apresentação dos números do SINDEC e do Consumidor.Gov, números estes oficiais da Senacon.

Em continuidade, foi formalizada a disponibilidade do canal direto da TIM 0800 para a Defensoria Pública de Pernambuco e entrega dos Códigos de Defesa do Consumidor em braile para a Defensoria Pública, Procon Estadual e ANATEL. Os Defensores públicos teceram elogios à iniciativa do Conselho, informando que era a única empresa de telefonia a promover tais ações.

Dra. Daniele, representante do PROCON/PE, ressaltou acerca da boa resolutividade das demandas no órgão, por meio da CIP eletrônica e cabal 0800 que já utiliza há algum tempo. Além disso, fez uma breve explanação dos perfis dos clientes e usuários que chegam ao PROCON. Por fim, falou brevemente sobre o novo projeto do Totem instalado na sede central do órgão em PE em que o cliente pode fazer a mediação dos conflitos falando diretamente com um atendente na tela do equipamento.

que chegam ao PROCON. Por fim, falou brevemente sobre o novo projeto do Totem instalado na sede central do órgão em PE em que o cliente pode fazer a mediação dos conflitos falando diretamente com um atendente na tela do equipamento.

Dando continuidade aos trabalhos, Joana Coutinho, comercial da TIM, fez uma breve apresentação das estruturas das lojas no nordeste (área 10), explicando os segmentos de vendas no varejo. O Presidente do Conselho registra o pedido de abertura de uma loja no centro da cidade de Maceió/AL.

Em seguida, apresentou as novas ofertas/planos da TIM, nos segmentos pré, controle e pós-pago.

ANATEL se colocou à disposição do Conselho de Usuários e do PROCON para fazer um treinamento sobre Direitos e Deveres dos Usuários.

O Grupo TIM, por meio do seu Secretário, também se colocou à disposição para fazer o mesmo, no sentido de apresentar os planos e ofertas aos respectivos órgãos.

Por fim, cumprindo a pauta proposta, os conselheiros fizeram uma visita em todo o *call center* próprio da TIM, passando por todas as salas e acompanhando do começo ao fim os atendimentos dos clientes.

A eleição do Presidente e Vice-Presidente ficará adiada para a próxima reunião, prorrogando o mandato dos atuais até que esta seja realizada.

Ficam consignados em Ata, a pedido do Presidente, a presença de todas as entidades de defesa do consumidor, ANATEL e colaboradores da TIM.

Nada mais a ser debatida ou consignada, a reunião foi encerrada às 13h45min.

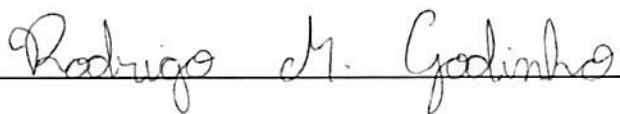
José Cícero Vieira De Oliveira, como usuário



Wilkilane L. Silva, como usuário

Raoni De Paiva Nunes, como usuário

Rodrigo Miranda Godinho, como usuário



Três mil e noventa e sete de Maceió - PE. APROVADO PELA LEITURA  
João Roberto J. Medeiros  
Marcelo Marques de Andrada Barreto  
Sinto Abe Alton Câmara de Hobnake

Welida Silva, entidade ASSODECONEAL\_\_\_\_\_