

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

Ao trigésimo dia do mês de janeiro de 2015 na sede da TIM Brasil situada na Avenida Governador José Malcher, 2803 A - São Brás / Belém, no estado do Pará, foi aberta a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:

- **Marcos Sousa Santos**, representando a MPUB, como Entidade;
- **Jadwilson Sousa Dos Santos**, como Usuário;
- **Harryson José Oliveira Lopes**, como Usuário;
- **Antonio Claudio Costa Alfonso**, como Usuário;
- **Rosinaldo Fonseca Da Silveira**, como Usuário;
- **Paulo Roberto Bruno**, como Usuário;
- **Allan Moreira Sampaio**, como Usuário;

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Marcelo Andrade Café**, por motivos profissionais, **Erick Charles Araujo Dantas e Elielson Allan Maia Pereira**, por motivo de saúde. **Ruy Guilherme Santos Pantoja** não justificou ausência.

A reunião estava marcada para ter início as 8:00h e teve início as 9:00h, com a presença dos Conselheiros Allan Moreira Sampaio, Paulo Roberto Bruno e Jadwilson Sousa dos Santos. Logo após, chegaram os conselheiros Rosinaldo Fonseca da Silveira, Marcos Sousa Santos e Harryson José Oliveira Lopes. O Conselheiro Antonio Claudio Costa Alfonso também esteve presente chegando às 10:15h.

A Consultora externa Maiza Marques, especialista em faturamento, iniciou a reunião explanando sobre o tema Billing. A mesma sugeriu que a TIM trabalhe com ilhas específicas voltadas para o billing para que ajude os clientes a entenderem as suas contas, fidelidade e forma de pagamento, minimizando assim reclamações e insatisfações.

Em seguida, Luciana Leão, gerente de Marketing, apresentou todo o histórico, conceito e mecânica do produto TIM BETA, desde seu início em 2010 até os dias atuais. Além disso, explicou também como funciona a pontuação de acordo com a utilização.

Após, foi informado aos Conselheiros presentes que Ananda Costa de Matos desistiu do cargo (formalizado através de e-mail enviado ao Grupo TIM) e

os mesmos decidiram que seja convocado o suplente para a próxima reunião.

Os Conselheiros agradeceram a participação de: Rodrigo Leão Melo, da área Jurídica, Sérgio Paul, da área de Qualidade de Rede, Luciana Leão, da área de Marketing e de Jony Cipolatti, da área de Atendimento ao Cliente.

A 2ª reunião do ano corrente (2015) ficou definida para o dia 17 de abril, em Manaus.

Como pauta da próxima reunião, teremos os seguintes temas:

- Atendimento comercial - Pessoa Jurídica;
- Serviço de caixa postal;
- Apresentação da qualidade de rede em Manaus;
- Impossibilidade de cancelamento de linhas em um determinado CPF, que não estão em uso, para que novas linhas possam ser adquiridas;
- Cancelamento de serviços (lojas próprias x lojas terceiras);
- Eleição de Presidente e Vice-presidente;
- Relatórios SINDEC/Ministério da Justiça.

Nada mais havendo.

Presidente: **Marcos Sousa Santos**

Vice-Presidente: **Jadwilson Sousa Dos Santos**

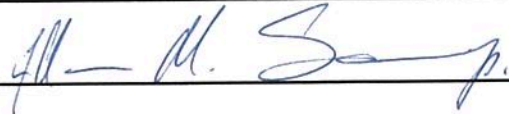
Membros do Conselho

Harryson José Oliveira Lopes

Rosinaldo Fonseca Da Silveira



Paulo Roberto Bruno _____

Allan Moreira Sampaio  _____

Antonio Claudio Costa Alfonso _____

