

Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Norte.

Ao décimo sétimo dia do mês de abril de 2015 no parceiro da TIM Brasil situado na Avenida João Valério, 1066 – Nossa Senhora das Graças / Manaus, no estado do Amazonas, foi aberta a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:

- **Marcos Sousa Santos**, representando a MPUB, como Entidade;
- **Erick Charles Araujo Dantas**, como Usuário;
- **Harryson José Oliveira Lopes**, como Usuário;
- **Rosinaldo Fonseca Da Silveira**, como Usuário;
- **Allan Moreira Sampaio**, como Usuário;
- **Ruy Guilherme Santos Pantoja**, como Usuário.

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Marcelo Andrade Café**, **Elielson Allan Maia Pereira**, **Antonio Claudio Costa Alfonso** por motivos profissionais, **Jadwilson Sousa Dos Santos**, por motivo de saúde, **Paulo Roberto Bruno**, por motivos pessoais.

O Conselheiro Ruy Guilherme Santos Pantoja justificou sua ausência na reunião que ocorreu em janeiro.

No início da reunião foi falado sobre o I Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários com a ANATEL. O Secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM, Ricardo Alves, e o Presidente do Conselho da região norte, Marcos Sousa, falaram sobre os tópicos do encontro e o destaque da TIM no trabalho que vem sendo realizado e, logo após, ocorreu a leitura da ata da reunião anterior.

Em seguida, Ricardo Alves, apresentou os resultados do relatório SINDEC (oficiais do Ministério da Justiça), onde a TIM é a empresa com um menor número de demandas nos Órgãos de Defesa do Consumidor no nível nacional, mesmo sendo a segunda empresa com maior número de usuários. Na região norte, o resultado não é diferente.

Dr. Cristiano Costa, coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do estado do Amazonas, participou como convidado da reunião. Foi entregue o Código de Defesa do Consumidor em Braille a Defensoria Pública e disponibilizado o canal 0800 para este Órgão de Defesa do Consumidor.

Foi feita a eleição para o próximo mandato de presidência e vice-presidência, sendo eleitos os Conselheiros Allan Moreira Sampaio como Presidente e Marcos Sousa Santos, representando a MPUB, como Vice-presidente.



Sergio Paul, gerente de Qualidade de Rede da região norte, apresentou a qualidade da rede em Manaus, conforme pauta, onde a TIM está cumprindo as metas estabelecidas pela ANATEL e instalando biosites.

Fredy Arley, coordenador da área comercial, apresentou como funciona o atendimento na TIM para clientes que desejam cancelar o serviço de caixa postal, para clientes que possuem diversas linhas em seu CPF (atingindo o limite de linhas por CPF) e desejam ativar novas linhas e para clientes que desejam cancelar linhas.

A reunião contou com a presença da Taísa Benaion representante do Jurídico.

Foi proposto pelo Conselho da região Norte um reforço no treinamento e capacitação de cancelamento de serviços nas lojas.

A 3ª reunião do ano corrente (2015) ficou definida para o dia 28 de agosto, em Belém.

Como pauta da próxima reunião, teremos os seguintes temas:

- Cronograma do reforço de treinamento de cancelamento de serviços na região norte;
- Discussão acerca da eleição/reeleição;
- Bloqueio de dados;
- Apresentação de indicadores SINDEC/Ministério da Justiça (1Q/2015).

Nada mais havendo.

Presidente: **Marcos Sousa Santos**

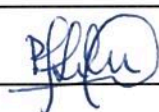


Vice-Presidente: **Jadwilson Sousa Dos Santos**

Membros do Conselho

Harryson José Oliveira Lopes _____

Rosinaldo Fonseca Da Silveira _____



Allan Moreira Sampaio _____

Erick Charles Araujo Dantas _____

Ruy Guilherme Santos Pantoja _____