

## **Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Nordeste.**

Ao décimo nono dia do mês de novembro de 2015, na sede da TIM do Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza, situada na Avenida Barão de Studart, 2575 – Dionísio Torres foi aberto a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste, estando presentes os senhores:

- **Wélida da Conceição Silva**, representando a ASSODECONEAL;
- **Wikilane L. Silva**, como Usuária;
- **Raoni de Paiva Nunes**, como Usuário;
- **José Cícero Vieira de Oliveira**, como Usuário;
- **Marcedo Marques De Andrade Barbosa**, como Usuário;
- **Alyssandria Laudier**, como Usuária;
- **Rodrigo Miranda Godinho**, como Usuários;
- **Tiago Vieira Mendes De Oliveira**, como Usuários.

Estiveram ausentes os conselheiros **Simone de Cássia Barbosa da Silva** por motivos pessoais, **Hildélis Silva Duarte Junior** motivo de trabalho. Os demais não justificaram ausência.

Iniciada a reunião, com a leitura da ata da reunião anterior. Conselheiros prosseguiram sobre ausências. Sobre o conselheiro Fernando Marcel Da Silva Melo foi decidido que será destituído por não comparecer às reuniões. Será chamado um novo suplente.

Ricardo Alves, o Secretário Geral do Conselho, destaca a importância do local de reunião e propôs uma reunião em um Call Center para uma visita técnica a fim de entender a rotina da empresa.

Em seguida Ricardo Alves apresentou os números registrados no SINDEC, a nível nacional e regional, a comparação com a concorrência, bem como os percentuais de resolutividade das demandas, de acordo com os indicadores públicos do Ministério da Justiça.

Sergio Brasilis e Deisy Aquino, explicou o novo portfólio de planos da TIM, portfólio esse mais enxuto e com mais benefícios que os antigos. Destacou a questão das ligações para qualquer cidade sem custo adicional e que a TIM se antecipou a uma tendência de mercado eliminando a cobrança para outras operadoras. Enfatizou também que a migração para os novos planos é opcional.

Ricardo Alves complementa falando sobre o a agilidade do Consumidor.gov, cliente recebe ligação imediata com informações sobre análise do problema apresentado. Acrescentou destacando a facilidade do serviço em relação à distância das unidades dos Procons.

Na sequência foi disponibilizado a Defensoria Pública do Ceará, o canal de atendimento 0800 para assistidos da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, o Núcleo do Consumidor (Nucom) firmou parceria com a TIM.

Passado pelo Conselho que o serviço tem como finalidade resolver de forma extrajudicial, os problemas dos consumidores que venham procurar a Defensoria Pública para solução de demandas relacionadas à operadora.

O defensor público responsável pelo Nucom, Francisco Bionor, destacou que este contato direto com a operadora, solucionará na diminuição do prazo para a resolução dos requerimentos dos assistidos: “Nós teremos a possibilidade de resolver com mais agilidade os processos que chegam aqui na DPGE, sem a necessidade de enviar qualquer demanda ao Poder Judiciário”.

Além de facilitar a comunicação direta entre a operadora e o usuário dos serviços, por intermédio de um defensor público, a proposta também integra a obtenção de uma ação eficaz com as demandas que chegam até a Defensoria Pública, atendendo o consumidor de forma efetiva e, posteriormente, a TIM pretende internalizar a ação evitando que o cliente venha com uma demanda similar.

O secretário nacional dos Conselhos de Usuários da TIM, Ricardo Alves, definiu a criação do canal 0800 Defensoria Pública como uma inovação da operadora junto às entidades legítimas de Defesa do Consumidor, destacando que a intenção é a criação de um canal que traga benefícios para os consumidores. Conseguindo entender através das experiências dos clientes, procuramos desenvolver uma ação de mediação e solução de demandas que podem ser evitadas junto a qualquer esfera, seja ela administrativa ou judiciária.

A parceria se deu por meio de uma audiência extraordinária realizada nesta quarta reunião ordinária, na Sede da DPGE. Na ocasião, presentes o defensor público, Francisco Bionor, o defensor público do 2º grau, João Ricardo, e representantes nacionais da TIM, Dra. Deise do Jurídico e Sergio Brasilis de relações Institucionais, sendo na mesma reunião disponibilizado pela TIM exemplar do Código do Consumidor em braile.

Representantes da TIM presentes, Dra. Deisy Aquino do Jurídico e Sergio Brasilis de relações institucionais.

.O Conselho decidiu que as próximas reuniões ordinárias serão realizadas no dia 26 de fevereiro de 2016 em Recife/PE e no dia 06 de maio em Salvador/BA, iniciando-se às 09h00min.

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Apresentação da estrutura da TIM na região nordeste;
- Novo portfólio de planos;
- Evolução do Consumidor.gov;
- Cobrança do serviço Caixa Postal **(E-mail com explicação)**.

Nada mais havendo.

Presidente: **Tiago Vieira Mendes de Oliveira**

Vice-Presidente: **José Cícero Vieira de Oliveira**

Membros do Conselho

**Wélida da Conceição Silva** \_\_\_\_\_

**Raoni de Paiva Nunes** \_\_\_\_\_

**Simone de Cássia Barbosa da Silva** \_\_\_\_\_

**Marcedo Marques de Andrade Barbosa** \_\_\_\_\_

**Alyssandria Laudier** \_\_\_\_\_