



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região NORTE -2018

Endereço:
SIG Q 4-Lote 217, Asa Sul – Brasília -DF

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Brasília

Data:
09 de março de 2018

Ao nono dia do mês de novembro de 2017, na sede da TIM em Brasília- [SIG Q 4-Lote 217, Asa Sul – Brasília -DF](#), foi aberta a 1ª Reunião Ordinária de 2018 do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:

Nome dos presentes

1. Participantes Usuários

Marco Antonio Nobre Salum;

Elane Cristina Marques Cardoso

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Arnaldo Perez;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por Carolina Gomes Mar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada por Darwin Michel de Oliveira;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan;

3. Participantes – Grupo TIM

Ricardo Alves – Customer Relations

Sergio Couto – Gerente de Engenharia TIM Norte / Rede

4. Participantes Convidados

Cristiano Mendes Rodrigues- Coordenador de integração e harmonização e procedimento do Sindec/ SENACON;
Nelito Vieira Cavalcante - Diretor Executivo do Procon Tocantins;
Anatel - Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo

5. Anotações Gerais

Na abertura dos trabalhos do Conselho, o tema inicial abordado e conduzido pelo Dr. Marcus Salum, presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AM, informando acerca das convocações realizadas na ultima reunião e solicitando aos novos membros representantes de entidades se apresentassem

Seguindo, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e Consumidor.gov, conforme proposto na pauta da reunião. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos conselheiros sobre os dados apresentados no SINDEC e da plataforma consumidor.gov.br.

Prosseguindo, Ricardo continuou sua apresentação, falando das Ações do Conselho de Usuários da TIM através da plataforma consumidor.gov.br. que tem sido muito incentivada, por acreditar que é uma ferramenta fundamental de pressão e controle dos usuários. Ricardo finalizou reforçando que o treinamento e a ferramenta do consumidor.gov são duas ações importantes que estão sendo implementadas pelos Conselhos de Usuários.

O Defensor Público, Dr. Arnaldo Perez, solicitou que a TIM realize análise da proposta realizada pela defensoria Publica do Pará, quanto ao tema envolvendo exposição excessiva de crianças e adolescentes ao uso da internet.

Dando continuidade à pauta, atendendo solicitação do conselho na reunião anterior, o gerente da qualidade da rede, realizou uma informação acerca da rede da TIM como fechamento do ano de 2017 em toda a região Norte.

Destaque para a parceria desta ação sendo enfatizada aos conselheiros, que a operadora foi uma das primeiras empresas a aderir ao Consumidor.gov.br, por se tratar de um canal recursal mais democrático se comparado com os demais, por ser uma ferramenta de baixo custo e prover solução imediata às demandas dos consumidores sem que os mesmos tenham que levar seus casos às entidades consumeristas. Outra vantagem do "Consumidor.gov.br" é que a avaliação é 100% feita pelo consumidor.

Após foi apresentado ainda o cartaz de divulgação feito nas lojas

proprias da região Sul que também reforça o atendimento através da plataforma "Consumidor.gov.br".

Ao final foi feita demonstração do Código de Defesa do Consumidor em Libras na página do Conselho de Usuários da TIM, que passa a ficar disponível a partir do dia 21/09/2017.

Todos os Conselheiros e representantes de órgãos de Defesa do Consumidor convidados parabenizaram a empresa pela adoção destas duas medidas, por entenderem que suas consultas junto à empresa foram plenamente acatadas, representando um ganho social de grande valor.

Na sequência a área comercial representada por Priscila Maximiano destacou e esclareceu todos os pontos relativos aos seguintes pontos:

- ✓ Panorama geral de cobertura (ampliação de rede 4G TIM X outras operadoras)
- ✓ Ações com foco em experiência do consumidor (Cinema, Pipoqueiro, Realidade Virtual, Lojas Conceito)
- ✓ Apresentação de portfólio pré pago
- ✓ Apresentação de portfólio Controle
- ✓ Apresentação de portfólio pós pago (Black)
- ✓ Apresentação de portfólio residencial (WTTX e Fibra)
- ✓ Ciclo 2108-2020 focado em revolução digital, para transformar a experiência do cliente

Finalizando assim de forma esclarecedora pela área comercial os pontos da solicitados durante a reunião anterior.

A próxima reunião ficou agendada para o dia 16/05/2018 em Belem PA.

Cumprida toda a pauta definida, se encerra a 1ª reunião de 2018 do Conselho de Usuários da região Norte.

6. Pauta para próximo encontro

- Apresentação da área de rede das ações realizadas no Pará;
 - Apresentação de indicadores SINDEC/Ministério da Justiça;
 - Explicação do andamento da ação relativa a logística reversa;
 - Apresentação da ação de Divulgação do consumidor.gov
-

7. Assinaturas

Elane Cristina Marques Cardoso_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Paulo Roberto Bruno_____;

Rafael Braga De Lima_____;

**Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque
Júnior**_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por Carolina Gomes Mar_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada por Darwin Michel de Oliveira_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS representada por Fabricio Silva Brito_____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS representado por Rosely de Assis Fernandes_____.
