



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE

Endereço:

TIM RJ - Rua Fonseca Teles 18 – São Cristovão - RJ.

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade: Rio de Janeiro - RJ

Data:
23 de fevereiro de 2018

1. Participantes Usuários

Adolfo Breder

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes

Rafael Quaresma Viva

William Lima Rocha

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Flávia Freitas;

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Renata Ruback;

3. Participantes Grupo TIM

Ricardo Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

Camila Dutra – RH

Leonardo Ferreira – Demandas coletivas

Rosana Padilha – Qualidade

Luisa Blasi – Customer relations

Geraldo Reis – Advogado da TIM

Fernanda Oliveira Iaranja – Relações Institucionais

4. Participantes Convidados

Dr. Rui Barbosa de Souza - Anatel - Coordenação de Relacionamento com os Consumidores

Paulo Vinícius – Substituto Gerência Regional ANATEL

Laís Garcia – Representando a Comissão da OAB de Juiz de Fora/MG

Márcio Lisboa – Representando o Procon de Arraial do Cabo/RJ

Anotações Gerais

Às 09 horas e 40 minutos, o presidente Adolfo Breder deu início a quinta reunião ordinária e passou a palavra ao secretário Ricardo Alves, o qual agradeceu a participação dos colaboradores da TIM. Em seguida, os conselheiros e convidados se apresentaram entre os presentes.

Ao término das apresentações, o presidente agradeceu a participação de todos, reforçando a importância da mudança no segmento de telefonia e encerrou seu mandato como Presidente do Conselho de Usuários dando posse a nova presidente eleita, Dr^a. Carla de Abreu Marques, e ao Vice-Presidente William Lima Rocha para gestão de 2018. Os representantes eleitos se apresentaram firmando o propósito de continuidade das ações implementadas pelo Conselho da Região Sudeste.

Foi realizada a leitura da ata anterior, já enviada por e-mail para os conselheiros e aprovada anteriormente pelos mesmos, por unanimidade, e assinada nesta data.

Dando sequência, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e da plataforma “Consumidor.gov” referente ao ano de 2017, conforme proposto na pauta da reunião anterior, os quais apontaram a TIM como a empresa menos demandada (Fonte: MJ). Já dentro da plataforma “consumidor.gov”, 86,5% dos registros obtiveram resolução; 3,9 registraram satisfação com atendimento; e 100% das reclamações foram respondidas em um prazo médio de respostas de 5,1 dias.

Posto os dados acima, a conselheira Renata Ruback informou que já fora formalizado uma consulta à Senacon para que seja disponibilizado ao fornecedor acesso aos dados referentes ao “atendimento preliminar”.

Logo após, a representante do Instituto Brasileiro de Cidadania apresentou a legislação e o projeto de implementação do “Selo Procon” que contemplará as empresas menos demandadas e que cumprem a legislação consumerista, ressaltando que o objetivo deste projeto é incentivar as boas práticas do mercado e o reconhecimento daqueles que trabalham corretamente. (Lei nº 6309/17).

Após a apresentação, a Presidente do Conselho Dr^a. Carla Marques ressaltou as ações do Conselho de Usuários (Códigos em Braille, Aplicativo Giulia; Cartilha Consumidor.gov...) em especial o ranking entre as operadoras onde a TIM ocupa a posição de “menor demandada”, e questionou à Dra. Renata Rubak se estes dados podem colaborar para a obtenção do selo pela operadora TIM, pergunta esta respondida positivamente.

O Vice-Presidente William Rocha, sugeriu alguns itens para desqualificação do selo caso o utente deixe de preencher os requisitos que contemplaram seu recebimento, e acresceu em sua fala, que em razão de sua experiência no “La cliente” - IBRC muitos problemas desse viés podem vir a surgir.

O Conselheiro Rafael Quaresma do Procon de Santos, endossou as palavras do vice-presidente e relatou situações semelhantes em razão do selo “Santos Acessível” que visa

a indicação dos estabelecimentos que proporcionam um atendimento adequado para pessoas com deficiências motora/visual/auditiva.

Durante o primeiro módulo da reunião, a funcionária da TIM Renata XXXXXX apresentou os novos planos da operadora e a importância de uma publicidade ética e eficaz na área comercial, conforme vários exemplos apresentados em vídeo aos participantes. Também foram atualizados os dados afetos a cobertura oferecida pela TIM, que atualmente atingiu a marca de 3003 municípios, equivalente a 86,7% da população.

Encerrando os trabalhos na parte da manhã, foi levado a conhecimento do Conselho pelo convidado representante do Procon de Arraial do Cabo/RJ a questão envolvendo o oferecimento insistente do telemarketing da TIM para alteração de plano, mesmo após a recusa do cliente. Momento o qual o Secretário Ricardo Alves, absorveu a demanda se comprometendo a internalizá-la para solução a ser apresentada na próxima reunião.

Na segunda parte da reunião, o Conselheiro Willian apresentou uma palestra em formato “workshop” sobre “Canais Recursais nas demandas Consumeristas”, onde estiverem presentes além dos demais Conselheiros, todo staff da TIM.

Finalizando, a presente ata vai para todos os conselheiros presentes para assinatura e após, aprovação.

5. Pauta para próximo encontro

6. Assinaturas

Adolfo Breder_____;

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes_____;

Rafael Quaresma Viva_____;

William Lima Rocha_____;

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques_____;

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por
_____;

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO representada por
_____.