



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária 2019 – Região SUDESTE

Rua Fonseca Teles 18, São Cristovão – Rio de Janeiro - RJ

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade: Rio de Janeiro

Data:
29/03/2019

1. Participantes Usuários

Adolfo Breder
Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes
Rafael Quaresma Viva
William Lima Rocha
Roberta Gomes de Lade

2. Participantes Entidades de Defesa Consumidor

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

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Daniel;

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Renata Ruback;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada pela Dra. Patricia Cardoso;

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

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS Representada por Alessandra Celita Couto Fogaça.

3. Participantes Grupo TIM

Ricardo Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

4. Conselheiros Ausentes

Jorge Tardin e a representante do Movimento das Donas de Casa de Minas Gerais;

A presidente do Conselho de Usuarios da TIM Sudeste deu início a primeira 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

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.

Novos Planos

Durante o primeiro módulo da reunião, a representante da área comercial 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,

Rede TIM

O representante da área da rede regional, apresentou o plano de melhorias da qualidade de rede na rede na região Sudeste, informando o crescimento já ocorrido e a previsão. Ressaltou que a TIM possui a maior cobertura 4G do Brasil. Destacou também o crescimento da frequência de 700MHz que já possui presença com previsão de melhoria até o final de 2019, além da implementação do VoLTE em vários Municípios.

O secretário apresentou os indicadores da plataforma consumidor.gov.br na visão de 30 dias e 6 meses, ressaltando que trata se da visão oficial extraída diretamente do site consumidor.gov.br.

Pesquisa de satisfação

Foi exposto pelos representantes da TIM que em 2018, foram realizadas **pesquisas** que medem simultaneamente a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telecomunicações. Os serviços pesquisados foram telefonia fixa, telefonia móvel (pré e pós), banda larga fixa e TV por assinatura. Estas pesquisas foram realizadas com mais e cem mil usuários em 2018 e apresentada em 2019.

Destaque para o fato da pesquisa realizada pela Anatel ter sido realizada com aproximadamente 100.000 consumidores em todo o território Brasileiro.

Foi realizado o detalhamento da pesquisa publica que se encontra no site da Anatel no link:

<http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade>

Apresentação indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br

Foram apresentados os Indicadores do SINDEC, destacando que a TIM continua sendo a operadora menos demandada no fechamento do ano de 2018 enquanto grupo econômico na visão nacional.

O secretário apresentou os indicadores da plataforma consumidor.gov.br na visão de 30 dias e 6 meses, ressaltando que trata se da visão oficial extraída diretamente do site consumidor.gov.br.

Pauta para a próxima reunião:

Será realizada reunião na sede da Anatel em Brasília, para tratar dos seguintes temas a serem apresentados pelos Gerentes da Anatel:

- Painel de monitoria e Indicadores de Qualidade;
- Pesquisa de Satisfação;
- Fiscalização;
- Premio Anatel de acessibilidade.

1. Assinaturas

Adolfo Breder _____

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS Representada por Alessandra Celita Couto Fogaça _____

PROCON MUNICIPAL D EUJIZ DE FORA Representado por Carla de Abreu Marques _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MG Representada por Daniel Firmato Almeida Glória _____

Rafael Quaresma Viva _____

IBRACI - RJ Representado por Renata Ruback _____

Roberta Lade _____

Solange Medeiros _____

William Lima Rocha _____
