



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região NORTE -2018

Endereço:

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

Secretário do Conselho:

Ricardo Alves

Cidade:

Belém

Data:

17 de maio de 2018

Participantes Usuários Elane Cristina Marques Cardoso; Marco Antonio Nobre Salum; Paulo Roberto Bruno; Rafael Braga De Lima; Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Júnior.

Participantes Entidades Defesa Consumidor 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 Maria do Perpetuo Socorro.

1. 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 da necessidade de que todas as entidades representadas disponibilizassem o nome dos suplentes para a operadora, a fim de que no caso do titular não puder participar será convocado imediatamente o suplente para participar da reunião, sendo bem aceito pelas entidades colocação.

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, sendo este informado e apresentado ainda uma visão comparativa entre os entrantes dos volumes SINDEC, consumidor.gov e Anatel.

Prosseguindo, o secretário continuou sua apresentação, falando das Ações do Conselho de Usuários da TIM através da plataforma consumidor.gov.br. Destacando a realizada durante a parte da manhã na loja da TIM em Belém do Pará, ocorrendo a capacitação de seus consultores da loja para propagarem entre os clientes os benefícios do portal consumidor.gov.br. Para isso, a

operadora realizou, na última sexta-feira (25), uma ação em Brasília em parceria com órgãos de defesa do consumidor que fazem parte do Sistema Nacional.

O treinamento mostrou como os consumidores podem solucionar suas demandas diretamente com as empresas por meio do portal. Também mostrou a melhor forma de acessá-lo, seja pelo site ou pelo aplicativo.

Destacado ainda durante o workshop que diversos órgãos Municipais, estaduais e federais apoiaram a ação.

Reforçado pelo Presidente do Conselho e demais membros que o projeto está sendo considerado inovador pelo SNDC.

Durante a capacitação a operadora também ressalta que disponibiliza canais de atendimento para que o cliente possa falar diretamente com a empresa, sendo 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. Cassio Bitar, solicitou que a TIM realize análise a proposta realizada pela defensoria Pública 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 com o planejamento para o ano de 2018 na região Norte.

Após foi apresentado o folder de divulgação feito nas lojas próprias da região Sul que também reforça o atendimento através da plataforma “Consumidor.gov.br”.

Ao final foi feita demonstração do aplicativo Giulia aos convidados e conselheiros com o vídeo realizado no Rio de Janeiro da experiência da utilização por usuário com deficiência auditiva, sendo elogiado por todos os membros do conselho de usuários presentes e convidados.

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.

Apresentação realizada pela área comercial com os seguintes pontos:

- ✓ Panorama geral de cobertura (ampliação de rede 4G)
- ✓ Ações com foco em experiência do consumidor
- ✓ Apresentação de portfólio pré-pago
- ✓ Apresentação de portfólio Controle
- ✓ Apresentação de portfólio pós pago (Black)
- ✓ 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 28/09/2018 em Brasília.

Cumprida toda a pauta definida, se encerra a 2ª reunião de 2018 do Conselho de Usuários da região Norte.

2. Pauta para próximo encontro

- Apresentação da área de rede das ações realizadas no Pará;
- Apresentação de indicadores SINDEC/Ministério da Justiça;
- Apresentação da ação de Divulgação do consumidor.gov

3. 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_____.
