



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**1ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE**

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

**Secretário do Conselho:**  
**Ricardo Alves**

**Cidade:**  
**Brasília**

**Data:**  
**24 de Março de 2017**

### **1. Participantes Usuários**

Artêmio Ferreira Picanço Neto;

Jane Ines Dietrich;

Pitágoras Lacerda Dos Reis;

Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;

Willian Ferreira Da Cunha.

Registra-se a ausência do conselheiro Rogério Rocha por motivos pessoais emergenciais.

### **2. Participantes Entidades Defesa Consumidor**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por Gustavo Alves de Jesus;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada por João Paulo Carvalho Dias;

INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representada por Marianne Cardoso Schmidt;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça;

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL representado por Rosimeire Cecilia da Costa.

### **3. Participantes Grupo TIM**

Renato Cuenca – executivo de Customer Relations

Ricardo Alves – Customer Relations

Cristiane Silva – Customer Relations

---

Victor Alho da Silva– Trade Marketing  
Igor Machado – Mobile Access Engineering  
Custódio Costa – Relações Institucionais  
Fabio Caires – Relações Institucionais  
Lucia Campista – Jurídico  
Isabella Maldonato – Regulatório

#### **4. Participantes Convidados**

Selma Gordijo – Anatel- SRC  
Cristiana Silveira Leão – Coordenadora de Interações Institucionais ANATEL

#### **5. Anotações Gerais**

A reunião foi iniciada pelo executivo Renato Cuenca com uma mensagem introdutória de boas vindas aos novos conselheiros que formarão o ciclo 2017-2019 expondo a experiência do primeiro ciclo do Conselho de Usuários na TIM e destacando a expectativa para atuação no novo triênio.

Destacou a importância da qualidade percebida pelo cliente onde expressa a visão e experiência do cliente com os serviços oferecidos pela operadora.

Em seguida foi passada a palavra ao secretário Ricardo Alves que apresentou os pontos importantes ocorridos em 2016. São eles: reposicionamento da marca TIM, liderança em cobertura 4G no Brasil e o crescimento contínuo do Instituto TIM. Em sua fala mencionou a 4ª reunião do Conselho de Usuários nomeada Conselhão onde todos os conselheiros estavam presentes com a participação de Defensorias Públicas, PROCONS e ANATEL. Nessa reunião também foi assinado o termo de cooperação técnica pelos conselheiros que encerraram o ciclo 2014-2016.

Ainda na apresentação introdutória e institucional da TIM, o gerente representante da área de Rede Igor realizou uma breve apresentação sobre a cobertura 4G, onde houve um maior investimento da TIM para que houvesse um aumento na qualidade da cobertura levando a TIM a liderança do 4G.

Retomando sua fala o executivo Renato apresentou aos participantes os canais de atendimento disponibilizados pela TIM e a estratégia do atendimento da operadora destacando disponibilização de todos os canais recursais aos seus clientes. Citou o Consumidor.gov como o melhor canal para resolução das demandas do cliente sem ocorrer a intervenção das entidades consumeristas trazendo ganho para o consumidor e para a empresa. A TIM foi a primeira operadora a assinar o termo junto a SENACON para uso da plataforma.

Em seguida o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC que apontam a TIM como a operadora menos demandada junto aos PROCONS, tanto na visão Nacional e Regional. Ressaltou que o funcionamento do Conselho de Usuários tem como foco não só atender a

---

resolução da ANATEL construir ações e realizar ações inovadoras através das contribuições dos conselheiros e levar benefícios para os consumidores, o que também é positivo para a operadora, pois devido as constantes mudanças positivas já realizadas, a visão do consumidor em relação a TIM vem crescendo cada vez mais.

Finalizando a apresentação da TIM, o executivo Renato declarou algumas mensagens chaves sobre os objetivos, desafios e propósitos da TIM juntamente com o Conselho de Usuários e agradeceu a participação de todos.

Dando sequencia a reunião, os conselheiros se apresentaram destacando sempre quanto a expectativa de participar e poder colaborar com o Conselho de Usuários da TIM.

Continuando o cronograma da reunião o secretário falou sobre a página (fun page) criada pelo Conselho de Usuários da TIM da região Sudeste que funciona como uma prestação de contas à sociedade de todas as ações realizadas pelo conselho, após exibiu o vídeo criado pelo mesmo conselho com as ações realizadas pelos conselhos de usuários da TIM de todas as regiões.

Seguindo o cronograma proposto a ANATEL representada pela coordenadora Cristiana realizou a apresentação institucional agencia reguladora na qual abordou temas importantes comuns a todos, tais como: RGQ, RGC, Pesquisa de Satisfação, Atendimento pela Internet destacando a ampliação da usabilidade do aplicativo da ANATEL. Disse adicionalmente que todos os conselheiros estão convidados a contribuir com os regulamentos ativos da ANATEL. Detalhou o RGC sobre algumas reclamações pertinentes e frequentes dos consumidores.

Ainda em sua fala a coordenadora mencionou o desafio de migrar cada vez mais do atendimento 1331 para o digital facilitando o atendimento e a resolução das reclamações – 33% dos consumidores procuram a ANATEL através da internet. Falou sobre a criação dos aplicativos gratuitos para atendimento das reclamações e outro que oferece o ranking das operadoras.

Durante a apresentação da agência reguladora o secretário Ricardo observou que a TIM disponibiliza um link direto que leva o internauta direto para a página do ANATEL explica dentro do site da ANATEL. Esse link está na página do Conselho de Usuários da TIM dentro do site oficial da operadora. Aproveitando o tema a coordenadora Cristiana divulgou a Cartilha ANATEL exolica lançada na semana do Consumidor que aconteceu em Março e o manual explicativo do RGC.

Continuando a apresentação da ANATEL falou sobre o Conselho de Usuários, o objetivo, andamento e todo o detalhamento necessário para o funcionamento e conduta dos conselheiros. Destacou a importância da interação da prestadora com os conselhos para maior proveito e efetividade da resolução.

Enfatizou o aspecto de o conselheiro realizar propostas relevantes e coerentes tornando o conselho efetivo para a sociedade como um todo e cumprindo assim o propósito da resolução nº 623.

---

Encerrando a apresentação da ANATEL, a coordenadora Cristiana falou sobre a importância da motagem da pauta de forma positiva e relevante para maior proveito e efetividade do trabalho do conselho de usuários perante a sociedade e se colocou a disposição para maiores dúvidas.

O conselheiro Victor solicitou a realização de uma reunião no estado do Mato Grosso.

O conselheiro Artêmio sugeriu ao secretário do conselho de usuários da TIM convidar representantes de organizações privadas e públicas para fazer um contraponto sobre os temas mais discutidos, como por exemplo convocar um representante da Prefeitura para esclarecer o motivo pelo qual as antenas não são liberadas e instaladas com maior facilidade.

### **Pausa almoço.**

Iniciando o segundo período do encontro, o secretário Ricardo entregou a cada conselheiro um dossiê contendo 3 documentos que nortearão a participação dos conselheiros durante o triênio 2017-2019, são eles: regimento interno; código de conduta e a política de viagens da TIM. Na ocasião também foi apresentado aos participantes o diretor de Relações Institucionais o senhor Leandro Guerra.

Seguindo a agenda pré-definida, foi iniciada a eleição do presidente e vice presidente, sendo eleito como presidente o conselheiro da categoria entidade ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada pelo Dr Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça e como vice presidente o conselheiro da categoria usuário senhor Pitágoras Lacerda Dos Reis. Todos com mandato de 1 ano.

Iniciada a apresentação do representante da área de Trade Marketing, o diretor Victor Alho, mencionando o foco nas campanhas de cobertura 4G em 2016 e o grande investimento que vem sendo realizado em cobertura 4G especificamente na região do Centro-Oeste. Detalhou aos participantes as campanhas publicitárias dos planos disponíveis para os 3 segmentos da operadora (pré-pago, controle e pós-pago). Vitor também destacou a frequente portabilidade que vem sendo realizada pelos clientes e por esse motivo a frase "*venha pra TIM*" está sempre presente nas campanhas publicitárias da companhia. Em seguida apresentou o portfólio de ofertas dos 3 segmentos.

A Dra. Marianne representante do INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA sugeriu a disponibilização de descontos em aparelhos para os clientes do plano Controle, benefício esse que já está disponível para os clientes do plano pós-pago. Em resposta o diretor Vitor informou que essa parceria já está sendo analisada internamente e entrará em vigor para 3 tipos de aparelhos possíveis e em breve estará disponível.

O diretor Vitor observou a questão da Educação para o consumo que é de grande importância e benefício para o cliente. Ele se comprometeu a apresentar as demais campanhas no próximo encontro.

---

O executivo Renato solicitou mencionou a importância de realizar uma abordagem por intermédio do ANATEL Explica para catalogar a educação referente a explicação do consumo de dados.

O secretário Ricardo divulgou e demonstrou aos presentes na reunião a página do Conselho de Usuários da TIM dentro do site oficial da operadora onde estão todas as informações sobre o conselho incluindo um link direto que leva o internauta direto para a página do ANATEL Explica dentro do site da ANATEL.

A Dra. Mariza Fátima Gonçalves Calixto Representante da Defensoria MS, mencionou que Bonito tem um volume de turismo muito alto, porém não tem cobertura de Rede e os visitantes ficam prejudicados o que também prejudica a visitação ao local, solicitando a possibilidade de se realizar uma carta educativa informando a quantidade detalhada do consumo de dados móveis por dia.

Registra-se a preferência dos conselheiros pela ocorrência das reuniões às sextas-feiras. Será alinhado no próximo encontro.

O presidente do conselho da região Centro-Oeste a ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada pelo Dr Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça agradeceu aos outros integrantes do conselho pela confiança depositada nele para gerenciar este ano. Pediu para todos trabalharem com informações compartilhadas, sugestões, idéias e questões a serem trabalhadas durante esse triênio.

O conselheiro Pitágoras, vice-presidente neste primeiro ano também agradeceu pela oportunidade de exercer a vice-presidência do conselho da TIM e a expectativa de trabalhar e fazer parte do grupo.

Finalizando o primeiro encontro do conselho de usuários da região Centro-Oeste foi realizada a assinatura do termo de posse dos conselheiros.

Encerrada a primeira reunião.

## **6. Pauta para próximo encontro**

- Planejamento de Rede para região Centro-Oeste;
- Apresentar aos conselheiros pela área comercial as comunicações temáticas e ações com o público Vulnerável.

## **7. Assinaturas**

**Artêmio Ferreira Picanço Neto**\_\_\_\_\_;

**Jane Ines Dietrich**\_\_\_\_\_;

---

**Pitágoras Lacerda Dos Reis**\_\_\_\_\_;

**Victor Gustavo Lobo Cortez Amado**\_\_\_\_\_;

**Willian Ferreira Da Cunha**\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS** representada por  
**Gustavo Alves de Jesus**\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO** representada  
por **João Paulo Carvalho Dias**\_\_\_\_\_;

**INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA**  
representada por **Marianne Cardoso**  
**Schmidt**\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
reopresentada por **Mariza Fátima Gonçalves**  
**Calixto**\_\_\_\_\_;

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO** representada  
por **Rodrigo Palomares Maiolino** de  
**Mendonça**\_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL** representado por  
**Rosimeire Cecilia da Costa**\_\_\_\_\_.

---