

**Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM
- Região Norte.**

Ao vigésimo primeiro dia do mês de novembro de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Avenida Governador José Malcher, 2803 A - São Brás / Belém, no estado do Pará, foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:

- **Jadwilson Sousa Dos Santos**, como Usuário;
- **Elielson Allan Maia Pereira**, como Usuário;
- **Marcelo Andrade Café**, como Usuário;
- **Harryson Jose Oliveira Lopes**, como Usuário;
- **Paulo Roberto Bruno**, como Usuário;
- **Allan Moreira Sampaio**, como Usuário;
- **Ananda Costa De Matos**, como Usuária;
- **Antonio Claudio Costa Alfonso**, como Usuário.

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Ruy Guilherme Santos Pantoja**, sem justificativa de ausência, **Erick Charles Araujo Dantas**, **Marcos Sousa Santos** e **Rosinaldo Fonseca Da Silveira**, por motivos profissionais.

Iniciada a abertura, foram enumerados os itens de pauta. O Grupo TIM disponibilizou os releases solicitados pelos Conselheiros, além do endereço das lojas de Marabá e Santarém. Será enviado por e-mail o arquivo que contém o endereço de todas as lojas da região Norte. Caso haja alguma dúvida sobre o material impresso entregue aos Conselheiros, a mesma será esclarecida na próxima reunião.

Logo após, foi falado sobre o Código de Conduta e Ética do Conselho de Usuários que está em fase de criação pelos Conselhos das regiões Nordeste e Sudeste.

Será enviada, futuramente, proposta de divulgação, informando sobre a implantação, atuação e importância do Conselho de Usuários.

Em seguida, foi apresentado o relatório SINDEC, onde o Grupo TIM é a empresa menos demandada nacionalmente e nas regiões Norte, Centro-Oeste, Sudeste, Sul. Esse cenário só se altera na região Nordeste.

O Conselheiro Allan Sampaio solicitou que na próxima reunião sejam apresentados os motivos das reclamações que chegam ao PROCON.

O diretor de Rede, Douglas Bogdzevicius, apresentou os temas que foram abordados na FUTURECOM. Entre eles, a conexão de sites por fibra óptica própria (FTTS), apontando a quantidade de cidades atendidas e o projeto de expansão desta tecnologia. Além disso, falou também sobre Mobile Broadband (MBB – projeto que proporciona desempenho diferenciado de navegação para os usuários via banda larga móvel), rede Wi-Fi TIM, Small Cells, 4G, parceria com redes de postos Ipiranga, Biosites e Self Organizing Networks (SON)

Em relação ao lançamento de ADSL em Santarém, foi informado que ainda não existe previsão, pois, antes disso, é preciso ter FTTS (fibra óptica) implantada na cidade.

Seguindo os itens de pauta, Douglas informou que em Santarém existem 11 sites. Sendo 5 sites com autonomia maior que 4 horas e 6 sites com autonomia menor que 2 horas. Será feito um trabalho para aumentar a autonomia dos sites que estão com menos de 2 horas de autonomia e, assim, evitar queda de sinal simultaneamente com queda de energia.

Na sequência, os Defensores Públicos Arnoldo Peres e Johny Fernandes Giffoni, receberam o Código de Defesa do Consumidor em braile. Ação do Grupo TIM junto com o Conselho de Usuários da região Norte. Outro trabalho desenvolvido em conjunto com o Conselho foi a disponibilidade do canal 0800 para a Defensoria Pública, evitando demandas judiciais. Trabalho que começou como piloto no estado do Rio de Janeiro e, agora, o estado do Pará será o primeiro estado a executar essa atividade.

O Defensor Público Arnoldo Peres, falou sobre o trabalho que é feito pela Defensoria Pública e a importância do canal 0800. Colocou a Defensoria Pública a disposição para sempre participar das reuniões do Conselho da região.

Foi definido que as pautas serão enviadas para o Grupo TIM, no mínimo, 30 dias antes da reunião. Caso surjam demandas extraordinárias, essas serão enviadas para o Grupo e o mesmo irá avaliar se será possível responder em reunião ou postergar a resposta.

A próxima reunião foi marcada para o dia 30 de janeiro de 2015, em Manaus ou Belém, a ser respondido pelo Grupo TIM, a ser informado o local

com 30 dias de antecedência. O Produto TIM BETA será tema da próxima pauta. Será analisada pelo Grupo a participação na próxima reunião da Maiza Marques, Consultora de Billing, para explanação do tema conta.

Será analisada a possibilidade de na próxima reunião ou a subsequente apresentação quanto ao atendimento com foco no treinamento e capacitação dos Consultores de Relacionamento.

Os Conselheiros Marcelo Café, Elielson Pereira e Harryson Lopes representaram o Ministério Público Federal, de acordo com Ofício apresentado referente ao inquérito PRM/STM/GAB1/897/2014.

O Conselho agradece a presença dos Defensores Públicos e representantes da TIM presentes nesta reunião.

Nada mais havendo.

Presidente: **Marcos Sousa Santos**


Vice-Presidente: **Jadwilson Sousa Dos Santos**

Membros do Conselho

Elielson Allan Maia Pereira 

Paulo Roberto Bruno 

Allan Moreira Sampaio 

Marcelo Andrade Café 

Antonio Claudio Costa Alfonso 

Harryson Jose Oliveira Lopes 

Ananda Costa De Matos 