



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE

Endereço: SIG Q 4 Lt 217-Brasília - DF - Setor de Indústrias Gráficas (SIG)

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Brasília

Data:
08/12/2017

1. Participantes Usuários

Pitágoras Lacerda Dos Reis;

Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;

Willian Ferreira Da Cunha.

Registra-se a ausência dos conselheiros, Artêmio Ferreira Picanço Neto, Jane Ines Dietrich, Rogério Rocha por motivos profissionais.

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 Marcelo Monteiro Salomão

3. Participantes Grupo TIM

Fabiana Camarço – Relações Institucionais
Fabio Caires – Relações Institucionais
Rafael Guimaraes – Imprensa
Victor José Alho – Sales Consumer
Marília Chaves Furtado – Assuntos Regulatórios

4. Entidades Participantes convidadas:

Defensoria Rio de Janeiro - RJ
Procon Juiz de Fora – MG
Procon Vinhedo – SP
Procon Santos – SP
Procon Pernambuco- PE
Procon Paraíba – PB
Procon POA – RS
Procon Tocantins – TO
Procon Pará -PA
Defensoria Tocantins – TO
Procon Santa Maria – RS
Associação dos Procon Gauchos – RS
Procon Florianópolis - SC
Procon Carioca - RJ
Codecon OAB MT
Codecon OAB DF
Codecon OAB GO
Codecon OAB RJ
Defensoria Mato Grosso – MT
Defensoria Mato Grosso do Sul – MS
Anatel

5. Anotações Gerais

Iniciada a quarta reunião ordinária realizada no dia oito de dezembro de dois mil e dezessete na sede da TIM, em Brasília, Workshop para prestação de contas das ações realizadas em 2017, contando como convidados: a **Anatel** e **órgãos de defesa do consumidor** (Procons, Defensorias Públicas, OAB) de **dezesseis Estados**, representando as **cinco regiões geográficas do Brasil**, com um novo marco nas conquistas realizadas pelos Conselhos.

Destacado por todos os presentes que a possibilidade dos resultados, se dá em função dos diálogos técnicos durante todos os encontros de 2017, permitindo assim promover a inovação para abarcar iniciativas que possam acelerar a aproximação entre a empresa, seus clientes e a sociedade, contando com os conselheiros efetivos, convidados de entidades de defesa do

consumidor e órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Na sequência foram apresentadas ações voltadas para apresentação da plataforma **consumidor.gov.br** -Ministério da Justiça/Senacon junto à sociedade, ações de acessibilidade, propostas que culminaram na mudança de processos do atendimento, criação de canais alternativos para solução de demandas administrativas e judiciais, entre outras. A receptividade dos resultados alcançados pelo Conselho foi imediata.

Destacado por todos o empoderamento dos consumidores através de práticas inovadoras construídas pelos Conselhos, pavimentando o caminho para um diálogo construtivo, sério e transparente, criando agendas propositivas que venham a culminar na relação de confiança entre a empresa e a sociedade, dentro do mais completo espírito de cidadania, dando a certeza de que estamos na direção correta na construção de um legado inovador para a sociedade, através da Resolução 623/2013 da Anatel.

Após a reunião de prestação de contas, ocorreu a quarta reunião ordinária iniciando com a apresentação dos indicadores do SINDEC que apontam a TIM como a operadora menos demandada no PROCON em sua visão Nacional e Regional. Mencionou o funcionamento do Conselho de Usuários fomentando o cumprimento da resolução da ANATEL e além disso fazer diferente e através das contribuições dos conselheiros levar benefícios para os consumidores, o que também é positivo para a operadora, pois devido as constantes mudanças para melhor que a empresa vem realizando, a visão do consumidor em relação a TIM vem melhorando cada vez mais.

Em continuidade a reunião, ocorreu a apresentação dos números do canal de reclamações consumidor.gov. A TIM apresenta alta taxa de resolutividade.

Continuando o cronograma da reunião o secretário falou sobre a página 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.

6. Pauta para próximo encontro

- Estruturação de Workshop na cidade de Cuiaba – MT;
 - Apresentação dos indicadores Sindec;
 - Apresentação dos indicadores consumidor.gov.br;
 - Apresentação pela área e rede do crescimento em MT e na região centro oeste;
 - Eleição Presidente e Vice Presidente para 2018;
 - Logística reversa.
-

7. Definições finais:

Próxima reunião ocorre no estado de Mato Grosso, na capital Cuiaba, no dia 16/03/2018, ocorrendo reunião ordinária na parte da manhã e reunião aberta na parte da tarde.

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
repopresentada 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
Marcelo Monteiro Salomão _____ .
