



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE

Endereço: Sede da TIM Aparecida de Goiânia (GO)

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Cidade:
Aparecida de
Goiânia - GO**

**Data:
19 de julho de 2019**

1. Participantes - Usuários

Artêmio Ferreira Picanço Neto;
Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;
Willian Ferreira da Cunha.

Ausências justificadas:

Jane Ines Dietrich;
Pitágoras Lacerda dos Reis.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL representado por Rodrigo Bezerra Vaz;

IBRCON – INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representado por Marianne Cardoso Schmidt;

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

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DE MATO GROSSO representado por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça.

Ausência justificada:

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada por João Paulo Carvalho Dias.

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários TIM;
Cristiane Silva - Relações com Clientes.

4. Participantes – Convidados

ANATEL – Representada por Relton Murillo Celestino;
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS – Representado por Gleidson Tomaz.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária na sede da TIM com a apresentação dos membros do Conselho, autoridades e representantes da TIM presentes, com a mensagem de boas-vindas a todos, incluindo a participação dos Órgãos Estaduais de Defesa do Consumidor convidados, que compõe o Sistema Nacional e Estadual de Defesa do Consumidor (SNDC e SEDC), foi realizada a abertura pela Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Centro-Oeste, que apresentou o novo Secretário do Conselho Amarilio Fidel Menezes.

Dando sequência, o Secretário Amarilio Menezes começou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, inicialmente os indicadores PROCON e Anatel, Relatórios SINDEC no qual a TIM permanece como menos demandada entre os grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Centro-Oeste, e no qual apresenta ótimo índice de solução, o que foi reconhecido pelos representantes dos PROCONs presentes. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários.

Em seguida, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela TIM na plataforma www.consumidor.gov.br, e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Solução' e 'Satisfação com o Atendimento', que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, e que apresenta alta taxa de resolutividade e satisfação.

O Secretário apresentou a última Pesquisa de Satisfação da Anatel, e seu detalhamento por UFs da região Centro-Oeste, e de forma segmentada, tema proposto pelos membros do Conselho.

Na sequência, foi discutido a política de acordo nos PROCONs e Judiciário, tendo sido ressaltado que a TIM prima pela conciliação preventiva das demandas e pela realização de acordos nos PROCONs e Judiciário, o que foi reconhecido pelos representantes dos PROCONs Estadual de Goiás e Estadual do Mato Grosso Sul, além da representante da Defensoria Pública por intermédio de contato com o PROCON Dourados (MS), quanto o ótimo índice de solução na conciliação preventiva das demandas. Em relação a política de acordos no Judiciário, os Conselheiros solicitaram a inclusão deste tema como pauta para o próximo encontro para maiores informações.

6. Pauta para próximo encontro

- Resultados detalhados SINDEC, e sua relativização com a base de clientes;
- Resultados consumidor.gov.br;
- Procedimentos de cobrança Pessoa Jurídica;
- Contratos Pessoa Jurídica;
- Planos e Ofertas Pessoa Física e Jurídica;
- Política de acordo no Judiciário.

7. Assinaturas

Artênio Ferreira Picanço Neto _____;

Victor Gustavo Lobo Cortez Amado_____;

William Ferreira da Cunha_____;

PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL representado por Rodrigo Bezerra Vaz_____;

IBRCON – INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representado por Marianne Cardoso Schmidt_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DE MATO GROSSO representado por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça_____;
