



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região NORDESTE

**Endereço: Sede Regional da TIM em
São Cristovão – Rio de Janeiro (RJ)**

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Cidade: Rio de
Janeiro - RJ**

**Data:
06 de dezembro de 2019**

1. Participantes - Usuários

Bruno Jose da Silva Inacio;
Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos;
Tiago Vieira Mendes de Oliveira;
Vandilson da Silva Trindade.

Ausências justificadas:

Marcedo Marques de Andrade Barbosa;
Raoni de Paiva Nunes.

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO – NÚCLEO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR MA representado por Ítalo Viegas da Silva;

IBRAS – INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Jackson
Reis dos Santos;

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA – PROCON PB representado por Sérgio José
Santos Falcão.

Ausências justificadas:

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO SERGIPE – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR SE representada por Rodrigo Cavalcante Lima;
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR CE representado por João Ricardo Franco Vieira;
PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO – PROCON PE representado por Maria Danyelle Sena Marinho Falcão.

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
Claudia Ozório Franco – Relacionamento com o Cliente;
Felipe Ramos Leão – Relações Institucionais;
Julio Cesar Gonçalves – Regulatório;
Marcos Torres Barbosa – Jurídico;
Priscilla Macedo Shah – Relacionamento com o Cliente;
Renata Pacheco Costa – Relacionamento com o Cliente;
Ricardo Luis Alves – Relações Institucionais;
Vitor D Ippolito da Silva – Regulatório.

4. Participante – Convidado

ANATEL – Representada por Rui Barbosa de Souza e Ricardo Monteiro.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 4ª 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 da Anatel convidada para a reunião, foi realizada a abertura pelo Dr. Lindojon Bezerra Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Nordeste.

Em seguida o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário iniciar a apresentação das devolutivas da 3ª Reunião Ordinária e dos temas da pauta da 4ª Reunião Ordinária.

Em seguida, o Secretário Amarilio Menezes fez a devolutiva ao Presidente sobre a proposta de criação de um meio de atendimento virtual, no qual a reclamação possa ser registrada pelo consumidor e respondida pela empresa de forma “off line”, no prazo regulamentar de 5 dias úteis. Foi destacado, pelo Secretário, o atendimento feito pelo ‘Meu TIM’ por meio do site e do aplicativo, através do qual o cliente pode realizar reclamações, solicitações e esclarecimentos de dúvidas, inclusive com acesso imediato à diversos tipos de serviços e solicitações, como, por exemplo, Cancelamento, Faturas, Consulta Consumo e Saldo, Mudança de Plano, e etc. Outrossim, que o mesmo está em constante processo de melhoria contínua, visando atender cada vez mais e melhor o consumidor, proporcionando maior comodidade, facilidade e presteza.

O Presidente do Conselho, Lindojon Bezerra, sugeriu que a empresa crie um meio de resolução de conflito online (ODR), que segundo o mesmo, “é uma forma de entregar aos clientes confiança e transparência, deveres anexos da boa-fé contratual, que se espera dessa relação de consumo”. Outrossim, destacou que, “o cliente/consumidor/usuários que usa os meios digitais para contratação também quer resolver seus problemas de forma online”. O Presidente do Conselho também enfatizou que, “a maior parte dos clientes de telecomunicações hoje não tem tempo para aguardar uma ligação que dura no mínimo 5 minutos ou mesmo no chat do Meu TIM que tem a mesma configuração de aguardo, vez que se o consumidor não ficar aguardando na linha do computador ou celular, o chat pode ser desligado por ausência de diálogo”. Ainda segundo Lindojon Bezerra, “o consumidor de hoje quer colocar seu problema em um local online da empresa e voltar aos seus afazeres cotidianos; Este consumidor quer e espera ser respondido em tempo depois, mas o importante é a transparência das etapas; Isto significa dizer que o consumidor precisa saber em quanto tempo terá sua resposta e qual será a tratativa ou tratamento dado ao seu queixume; Não é por outra razão que a plataforma Consumidor.gov hoje é um sucesso; Ela usa estas variáveis”.

O Presidente por fim ressaltou que, “é importante ter um canal de ODR interno, porque do contrário, os consumidores utilizarão, e já vem utilizando massivamente, as vias recursais que já possuem esses mecanismos, o Consumidor.gov, o Anatel Consumidor, PROCONs online, e etc; E logo mais surgirá o Pró Consumidor da SENACON, dado o sucesso do Consumidor.gov, para substituir o atual SINDEC”.

Dando sequência, a Sra. Cláudia Ozório, da área de Relacionamento com o Cliente, apresentou os indicadores do SINDEC no qual o grupo econômico TIM retoma o patamar de redução das reclamações, com tendência para retornar a posição de menos reclamado no Ranking entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações no âmbito nacional, e no qual apresenta ótimo índice de solução, tendo destacado os 5 maiores motivos de reclamação, além das principais ações de melhoria contínua implementadas. No decorrer da apresentação, alguns questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários.

O Secretário falou sobre o Pró Consumidor, Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, que substituirá o SINDEC(Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor), e no qual o cadastro das empresas será centralizado, além da gestão das demandas – único acesso para tratar as demandas de todo o país, e com piloto iniciado em novembro/2019.

Em seguida, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela TIM na plataforma www.consumidor.gov.br nos últimos 180 dias e sua evolução positiva no comparativo com os últimos 30 dias, além do 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 os indicadores da Anatel, os maiores motivos de reclamação e as ações de melhoria implementadas que contribuíram para redução do índice de reclamações e melhoria no resultado apresentado.

O Dr. Ítalo Silva, representante da Defensoria Pública do Maranhão, destacou que a tem número pequeno de reclamações registradas no Órgão em 2019, ou seja, o total de 11 reclamações, e parabenizou a empresa por este resultado.

O Dr. Lindojon Bezerra, Presidente do Conselho, salientou a importância da empresa apresentar os dados dos indicadores de atendimento. Outrossim, sugeriu que a empresa divulgue no seu site os indicadores de atendimento interno aferidos pelos consumidores, como por exemplo, Índice de Solução, Índice de Satisfação e Prazo de Solução.

O Conselheiro Ítalo Silva, sugeriu que a empresa nas respostas às reclamações, apresente também o histórico de contatos (protocolos de atendimentos, e etc), mesmo que não seja solicitado pelo consumidor.

O Conselheiro Tiago Reis, registrou sua grande insatisfação com o processo eleitoral de 2019, a nova resolução que está em Consulta Pública, e com a política de reembolso, tendo mencionado o pedido de reembolso de despesas de táxi que não consta como reembolsável na política, mas que a empresa, por liberalidade, o reembolsou.

Em seguida, a Renata Pacheco, responsável pelo Call Center de atendimento aos PROCONs e Consumidor.gov conduziu os membros do Conselho de Usuários da região Nordeste, os representantes da Anatel, e colaboradores da TIM presentes na reunião para uma visita guiada ao Call Center, onde apresentou toda a estrutura de atendimento e esclareceu dúvidas.

Na sequência, após o retorno da visita guiada, a reunião foi retomada, tendo o Conselheiro Bruno Jose Inacio, destacado a importância da continuidade das ações do Conselho de Usuários, e propôs que a primeira reunião em 2020 com os membros eleitos do Conselho de Usuários para o triênio 2020 – 2022, tenha também a participação dos membros do Conselho do atual mandato que se encerra em 31/12/2019.

O Conselheiro Sr. Jackson Reis, representante do Instituto Brasileiro de Atenção Social (IBRAS), propôs para votação do Conselho uma homenagem aos Presidentes e Vice-Presidentes do Conselho de Usuários da Região Nordeste deste mandato (Triênio 2017 – 2019), e para isso fosse concedida uma Menção Honrosa a cada um deles. A proposta foi posta em votação e aprovada por unanimidade pelo Conselho. Outrossim, sugeriu a criação de um Certificado de participação nos Conselhos de Usuários para cada um dos Conselheiros, constando o início e término do respectivo mandato, e agradeceu a TIM, a Anatel, e seus colaboradores, além dos demais membros do Conselho de Usuários.

O Conselheiro Sr. Tiago Reis e o Presidente do Conselho, Dr. Lindojon Bezerra, apresentaram em conjunto a proposta de homenagem ex-Secretário do Conselho, Ricardo Alves, e ao Diretor da área Relacionamento Regulatório, Carlos Eduardo Franco, por terem, desde o início do Conselho de Usuários, incentivado a construção e manutenção de um Conselho forte. A homenagem seria em forma de Moção de Reconhecimento de Aplausos. A proposta foi posta em votação e aprovada por unanimidade pelo Conselho

Diante disso, foi aprovado pelo Conselho de Usuários da região Nordeste, a homenagem na seguinte forma:

Menção Honrosa – Presidente do Conselho, **Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos**;

Menção Honrosa – Vice-Presidente do Conselho, **Vandilson da Silva Trindade**;

Menção Honrosa – Ex-Presidente do Conselho, **Maria Danyelle Sena Marinho Falcão**;

Menção Honrosa – Ex-Vice-Presidente do Conselho, **Kessia Liliana Bezerra Cavalcanti**;

Menção Honrosa – Ex-Presidente do Conselho, Tiago Vieira Mendes de Oliveira;

Menção Honrosa – Ex-Vice-Presidente do Conselho, Raoni de Paiva Nunes;

Moção de Reconhecimento e Aplausos – Ex-Secretário do Conselho, Ricardo Luis Alves;

Moção de Reconhecimento e Aplausos – Diretor de Relacionamento Regulatório, Carlos Eduardo Franco.

O Ricardo Alves, da área de Relações Institucionais Regional, agradeceu o reconhecimento, e ressaltou a importância das ações implementadas pelos Conselhos, e enfatizou que o Conselho TIM se tornou um diferencial face a dedicação de cada membro.

O Presidente do Conselho elogiou nominalmente os colaboradores da TIM presentes na reunião e a Anatel, e ressaltou que, “foi um tempo de aprendizado e desenvolvimento pessoal e profissional esses anos que passei neste Conselho de Usuários”. Lindojon Bezerra ressaltou que, “fui muito abençoado por ter tido a oportunidade de estar em um Conselho tão heterogêneo e inteligente, e que as ideias e sugestões de todos sempre foram pautadas em bom senso e razoabilidade, oportunizando à operadora TIM a internalização das demandas, bem como as devolutivas de forma positiva; Isso não seria possível sem a sensibilidade daqueles que estiveram junto ao Conselho, representando a empresa TIM, e que sei das dificuldades operacionais, mas fiquei feliz por ter percebido o quanto a empresa valorizou as posições e manifestações de todos os Conselheiros nestes três anos de mandato”. Outrossim, agradeceu a toda equipe do suporte, que sempre garantiu uma logística favorável à participação de todos nas reuniões e ao atual Secretário Amarillo Menezes, pela forma como tratou este grande desafio e pela paciência e ternura com que tratou todas as manifestações dos Conselheiros. Finalizou, o Presidente Lindojon, com sentimento de gratidão e desejando sucesso aos colegas que foram eleitos para o próximo mandato, bem como o Secretário e toda a equipe que continuará com este importante trabalho que, além de assegurar a função social prevista constitucionalmente, denota o caráter da empresa TIM, em olhar para o consumidor como o seu maior bem.

O Sr. Rui Barbosa de Souza, representante da Anatel, ressaltou a importância do Conselho de Usuários e de sua manutenção e evolução. Outrossim, destacou a importância dos Conselheiros acompanharem o setor e participarem das Consultas Públicas.

6. Assinaturas

Bruno Jose da Silva Inácio_____;

Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos_____;

Tiago Vieira Mendes de Oliveira_____;

Vandilson da Silva Trindade_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MA representado por Ítalo Viegas da Silva_____;

IBRAS – INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Jackson Reis dos Santos_____;

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA – PROCON PB representado por Sérgio José Santos Falcão_____.
