

## **Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Belém**

Ao décimo dia do mês de junho de 2016, na TIM Belém situada na Avenida Governador José Malcher, 2.803 A - São Brás – Belém, no estado do Pará, foi aberta a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:

- Marcos Sousa, como Presidente do Conselho;
- Rosinaldo Fonseca, como usuário;
- Yan Antunes, como usuário;
- Antonio Claudio Costa Alfonso, como usuário;
- Rosemeire, PROCON Pará;
- Arnaldo, Defensoria Pública do Pará;
- Kainara Silva, Jurídico TIM;
- Ricardo Alves, Secretário do Conselho de Usuários da TIM Celular.

Reunião iniciada com a posse do conselheiro Yan Antunes Quaresma válida até 31 de Dezembro de 2016.

O Secretário do Conselho, Ricardo Alves, apresentou aos participantes os vídeos institucionais do Conselho de Usuários da região Sudeste e do II Fórum de Presidentes e Vices Presidentes dos Conselhos de Usuários na Anatel.

TIM fazer cobertura de rede como antena móvel, pois não havia. Região rural de Castro (Sul)

Ficou alinhada a realização de um encontro (Conselhão) no final de 2016 onde participarão todos os membros do Conselho de Usuários da TIM. O encontro será realizado na cidade do Rio de Janeiro.

Foi sugerida a elaboração do Código de Defesa do Consumidor em formato de cartilha possibilitando a impressão dos clientes e estabelecimentos.

Distribuição do Código de Conduta do Conselho de Usuários da TIM elaborado pelo Conselho da região Sudeste a todos os conselheiros presentes da região Norte.

A senhora Kainara questionou do que se trata o Código de Conduta do conselho e se ele substitui o regimento interno. Logo o secretário Ricardo respondeu informando que o Código de Conduta é um documento com as normas de conduta, comportamento de um conselheiro.

O secretário Ricardo apresentou o relatório dos Indicadores do SINDEC e Indicadores Consumidor.gov.

Rosemeire representante do Procon Pará, apresentou do que se trata a ferramenta Consumidor.gov.

O senhor Marcos sugeriu a realização de workshop em regiões que não tem comunicação.

Será criada uma única pagina no Facebook para o Conselho de Usuários da TIM que também será utilizada para divulgar os aplicativos da Anatel e o Consumidor.gov.

Feedback positivo sobre o canal 0800. Ressaltando a solução das demandas recebidas dos clientes através desse canal de atendimento sem a necessidade de encaminhá-lo ao PROCON.

Foi sugerido que a TIM, através do Conselho de Usuários, promova um workshop com a participação das Instituições Reguladoras e Defesa do Consumidor com os conselheiros apresentando os canais digitais facilitando e ampliando o acesso do cliente ao atendimento.

A 3ª reunião de 2016 ficou definida para o dia 16 de Setembro, às 14h em Belém.

Nada mais havendo.

Marcos Sousa \_\_\_\_\_

Rosinaldo Fonseca \_\_\_\_\_

Yan Antunes \_\_\_\_\_

Antonio Claudio Costa Alfonso \_\_\_\_\_