

Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Norte

Ao vigésimo oitavo dia do mês de Setembro de 2016 ocorreu à visita ao PROCON Estadual do Pará e em seguida iniciou-se a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte na TIM Belém situada na Avenida Governador José Malcher, 2.803 A - São Brás – Belém, no estado do Pará, estando presentes os senhores:

- Marcos Sousa Santos, como Presidente do Conselho;
- Paulo Roberto Bruno, como usuário;
- Rosinaldo Fonseca Da Silveira, como usuário;
- Erick Charles Araujo Dantas, como usuário;
- Antonio Claudio Costa Alfonso, como usuário;
- Yan Quaresma, como usuário;
- Márcio Rolin, representando a Anatel;
- Ricardo Alves, Secretário do Conselho de Usuários da TIM Celular.

Registra-se a ausência dos senhores Harryson Jose Oliveira Lopes e Jadwilson Sousa Dos Santos por motivo de compromissos pessoais.

Os conselheiros presentes da região Norte e o secretário Ricardo Alves realizaram uma visita ao PROCON Estadual do Pará para conhecer o funcionamento do processo de atendimento ao Consumidor. Rafael, funcionário do PROCON, apresentou aos conselheiros como funciona a fiscalização dentro do PROCON e também mostraram a sala de conciliação

onde são tratados os temas mais críticos. Na ocasião foi mencionado que das 786 demandas da TIM, apenas 45 foram encaminhadas ao PROCON para conciliação, as demais foram resolvidas no canal de atendimento 0800, sendo assim a operadora menos demandada quando comparada as outras operadoras de acordo com a base de clientes.

Sendo assim foi encerrada a visita ao PROCON Estadual do Pará.

Às 11h foi iniciada a reunião ordinária do Conselho de Usuários da região Norte com a participação dos conselheiros já citados anteriormente.

A reunião foi iniciada com a apresentação por parte do secretário Ricardo Alves, dos indicadores SINDEC na visão Nacional de Janeiro a Maio de 2016.

Foi realizada uma consulta online ao site da ferramenta Consumidor.gov para apresentação aos Conselheiros. Ao verificar os dados da TIM a ferramenta apresentou que a operadora tem aproximadamente 80% de solução das suas demandas em todo território Brasileiro, o que representa um índice de 3.4 de satisfação do cliente.

O Presidente do conselho da região Norte mencionou juntamente com os demais conselheiros a solicitação feita pelo grupo ao PROCON Estadual do Pará para a criação de PROCONs Municipais tais como Ananindeua e Marituba. A iniciativa do grupo tem por objetivo melhorar o atendimento aos consumidores e melhorar também o volume de resolução das demandas desses Municípios.

Sobre as Eleições para o Conselho de Usuários Triênio 2017/2019 todos relataram que tiveram sucesso em suas inscrições.

Ficou alinhado que a 4ª rodada da reunião ordinária será realizada em um único encontro denominado "Conselhão" na sede de atendimento da TIM no Rio de Janeiro com a participação de todos os conselheiros ativos nos conselhos das 5 regiões do Brasil. A data está em definição de acordo com a disponibilidade dos conselheiros

Os conselheiros presentes na reunião fizeram, individualmente, considerações finais sobre a experiência de participar do Conselho de Usuários da TIM.

Pauta para o próximo encontro:

- Recarga:
 - Dificuldade de realizar recarga no período entre o final do mês e início de mês seguinte;
 - Apresentar o processo de solicitação de cancelamento de recarga realizada indevidamente;
 - Apresentar o processo de solicitação de descredenciamento de ponto de venda.
- Serviços contratados/oferecidos indevidamente;
- Disponibilidade de chip;
- Cobrança indevida.

Sem mais.

Marcos Sousa Santos:

Paulo Roberto Bruno:

Rosinaldo Fonseca Da Silveira:

Erick Charles Araujo Dantas:

Antonio Claudio Costa Alfonso:

Yan Quaresma: