

Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2016, do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Nordeste.

Ao vigésimo segundo dia do mês de julho de 2016, na sede da TIM em Recife, ocorreu a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste, estando presentes os senhores:

- Tiago Mendes, como usuário;
- Raoni De Paiva Nunes, como Usuário;
- José Cícero Vieira De Oliveira, como usuário;
- Simone de Cássia Barbosa, como usuário;
- Rafaela Campos da Silva, como Entidade;
- Rodrigo Miranda Godinho, como usuário;
- Marcedo Marques, como usuário.

Ausências justificadas: Wilkilaine L. Silva, Welida Silva, Sheilly Mac Millon Câmara (por motivos pessoais/profissionais).

Registradas ainda a presença dos colaboradores do Grupo TIM: Felipe Leão representante da área de Relações Institucionais, Kainara representante da área Jurídica e Joana representante da área comercial.

Participaram também da reunião os representantes da Anatel, Luiz de Freitas da Silva e Adelson, além dos representantes da OAB (Comissão de Defesa do Consumidor), Everton e Renata.

No início da reunião, foi projetada a apresentação de um vídeo, criado pelo Conselho de Usuários da Região Sudeste, sobre o atendimento 0800 Defensoria Pública, o qual faz com que reduza as demandas do Judiciário. Além de ser apresentado também as ações dos Conselhos junto aos Órgãos de Deficientes Visuais com entrega do Código de Defesa em braile.

O secretário do Conselho de Usuários da TIM, Ricardo Alves, apresentou aos participantes do encontro o Relatório SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) mostrando que a TIM permanece sendo a operadora com menos demandas de reclamação. Também

apresentou os indicadores da ferramenta de mediação Consumidor.gov ressaltando o diálogo entre consumidor e empresa. Ainda explicou que a resolutividade do Consumidor.gov é medida através da avaliação do cliente no portal.

A Conselheira Simone falou sobre atendimento (CR não entende o público) e sobre Tim Beta. Ricardo sugeriu que na próxima reunião seja falado sobre o tim beta, pontos que serão enviados pela Conselheira Simone (sugestão de melhoria).

A representante da área comercial falou sobre o desbloqueio da internet após consumo de franquia com velocidade reduzida (28/06), o que não impede a contratação de franquia adicional. A TIM é a única operadora que adotou essa mecânica. Para que não gere uma má qualidade da rede oferecida, a TIM está monitorando os indicadores de rede após essa liberação feita no final de junho.

Em relação a caixa postal, foi esclarecido que o cliente só é tarifado quando ouvir o recado ligando para o *100 ou quando a caixa postal do cliente está há muito tempo sem acessar recados que recebeu, o mesmo recebe uma ligação. Foi sugerido que quando o cliente receber essa ligação, seja antes perguntado se ele deseja ouvir ou não os recados e, também, que assim que houver ativação de linha, questionar se o cliente deseja ativar a caixa postal ou não. Foi falado sobre o relatório detalhado de acesso e Joana explicou que fica disponível no aplicativo Meu TIM.

O conselheiro Rodrigo fez levantamento de algumas reclamações no Portal Consumidor.gov e solicitou alguns esclarecimentos quanto a serviços ativados indevidamente (Tim Protect, principalmente), detalhamento de queda sistêmica nas centrais de atendimento (BH, principalmente) e a revisão da forma de visualização do relatório detalhado (formato com crédito inicial e final – débitos e subtotal) e programa de abertura do mesmo (sugestão que seja PDF).

Após isso, foi entregue o Código de Defesa do Consumidor em braille aos representantes da OAB pelo Conselho de Usuários da região Nordeste e realizada uma pesquisa com os Conselheiros pela Anatel sobre a condução do Conselho pela TIM.

Foi sugerido pelos Conselheiros que a última reunião, onde estarão os Conselheiros de todas as regiões, aconteça no mês de novembro.

Pontos de pauta:

- Serviços ativados indevidamente;
- Detalhamento de queda sistêmica da central de atendimento;
- Revisão da forma de visualização do relatório detalhado e programa de abertura do mesmo.

Nada mais a ser debatida ou consignada, a reunião foi encerrada às 13h.

Tiago Mendes _____

José Cícero Vieira De Oliveira _____

Simone de Cássia Barbosa _____

Rafaela Campos da Silva _____

Rodrigo Miranda Godinho _____

Marcedo Marques _____

Raoni De Paiva Nunes _____