

**Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM
– Região Sudeste.**

Ao vigésimo sétimo dia do mês de março de 2015 na sede da TIM Brasil situada na Avenida Raja Gabaglia, 1781 – Bairro Luxemburgo/Belo Horizonte, no estado de Minas Gerais, foi aberta a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sudeste, estando presentes os senhores:

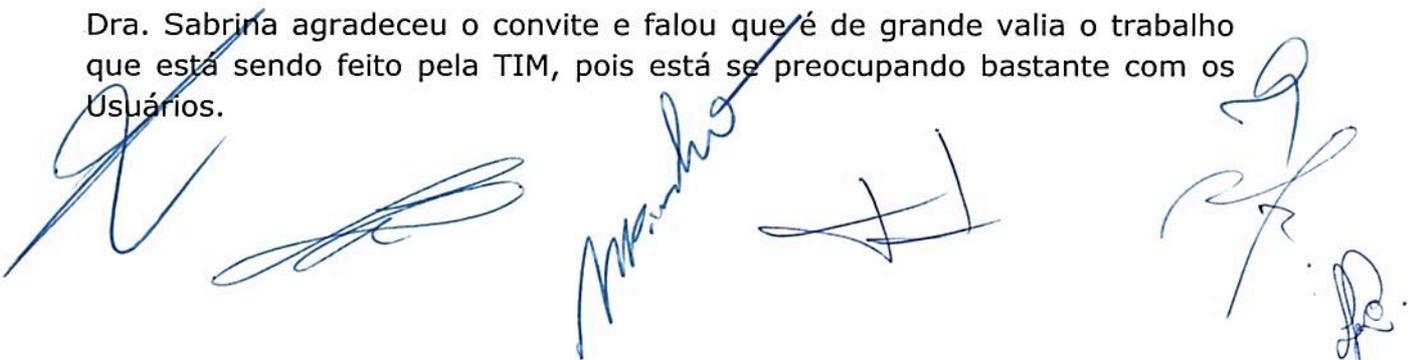
- **Jorge Tardin**, representando o IBRACI, como entidade;
- **Francisco De Assis Santos Sobrinho**, como Usuário;
- **Adolfo Breder**, como Usuário;
- **Luiz Henrique Salles Cabreira**, como Usuário;
- **Eder Rodrigues Nazário**, como Usuário;
- **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**, como Usuário;
- **Bernardo Menicucci Grossi**, como Usuário;
- **Rodrigo Rey Rodriguez**, como Usuário;
- **Leonardo Borges Magalhães**, como Usuário e
- **Valter Carubelli**, como Usuário,

Vale ressaltar que estiveram ausentes os Usuários: **Douglas Henrique Alves De Oliveira**, por motivos profissionais e **Welington Cristino De Pinho**, por motivos pessoais.

No início, o Presidente Jorge Tardin iniciou agradecendo a participação da Defensoria Pública e do PROCON e falou que o Conselho são pessoas que querem ajudar a empresa a resolver o problema do usuário e não um grupo de pessoas querendo criar problema. Falou da forma que a TIM enxerga o Conselho de Usuários que é agregar valor social, e um dos exemplos foi a criação do canal 0800 Defensoria Pública. Além da empresa sempre corresponder com os pedidos feitos pelo Conselho, trazendo responsáveis pelas áreas para esclarecimento dos assuntos solicitados.

Logo após, o Secretário Nacional do Conselho de Usuários, Ricardo Alves, falou sobre o trabalho social que está sendo feito, a importância do canal 0800 Defensoria Pública que em 18 minutos resolve o problema do Usuário. Falou também da presença da representante do Movimento das Donas de Casa de Minas Gerais, Maria Laura, que foi representante do PROCON.

Dra. Sabrina agradeceu o convite e falou que é de grande valia o trabalho que está sendo feito pela TIM, pois está se preocupando bastante com os Usuários.



Dra. Ana Luiza falou da importância do Canal do 0800 e essa disponibilização do canal converge com o que foi solicitado em audiência pública no mês de maio.

Maria Laura agradeceu o convite e o quanto o canal 0800 vai ajudar o cliente, pois já é um desgaste o cliente ter que buscar um Órgão de Defesa do Consumidor e, nesse caso, quando ele procurar, irá resolver de forma rápida.

Em seguida, o Presidente Jorge Tardin, entregou a Dra. Sabrina (DEFENSORIA PÚBLICA) o Código de Defesa do Consumidor em braile e formalizou o atendimento através do canal 0800 para o Órgão.

Matheus Galbes, vice-presidente do Conselho, entregou e sugeriu aumentar a letra com o número telefônico na conta enviada ao consumidor.

Renato Cuenca, diretor de Customer Relations da TIM, que tem a missão de cuidar do cliente e apaziguar dificuldades. Falou do exercício que está sendo feito nos múltiplos canais de atendimento que existem na TIM para que os problemas do cliente sejam atendidos, esses trabalhos terão resultados a médio e longo prazo. Falou que tudo que é trazido pelo Conselho faz com que gere ações práticas em prol do consumidor.

Logo após, iniciou a apresentação da área de Marketing, Karina Magalhães,

Cândido Ragazzi, gerente de Customer Relations, falou sobre o bloqueio de dados e explicou as campanhas que estão sendo feitas pela empresa.

Em seguida, foi apresentado o tema rede por Claudio Hanschke, gerente da área,

O Código de Conduta foi apresentado pelo Conselheiro Francisco Assis. Algumas alterações foram solicitadas e, após isso, o documento foi aprovado pelo Conselho. O mesmo será encaminhado para o Jurídico da TIM e áreas afins para, posteriormente, ser enviado a ANATEL.

A fanpage também foi apresentada. O Conselheiro Adolfo Breder atualização e mesma e enviou para todos por e-mail.

Foi solicitado que seja enviado o arquivo com os resultados do relatório SINDEC para todos os Conselheiros.

Participaram também da reunião Fernanda Laranja (Relações Institucionais) e Mariana Loiola (Jurídico).

Ficou definido que a próxima reunião do Conselho de Usuários da região Sudeste será no dia 14 de agosto de 2015, como 1ª opção no Espírito Santo e como 2ª opção no Rio de Janeiro.

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Apresentação dos indicadores SINDEC;
- Estudo socioeconômico de clientes TIM;
- Apresentação dos indicadores de taxa de desconexão;
- Funcionamento de ressarcimento ao usuário final devido a desconexão;
- Apresentação sobre qualidade de rede no Espírito Santo.

Nada mais havendo.

Presidente: **Jorge Tardin**

Vice-Presidente: **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**

Membros do Conselho

Eder Rodrigo Nazário _____

Bernardo Menicucci Grossi _____

Adolfo Breder _____

Luiz Henrique Salles Cabreira _____

Leonardo Borges Magalhães _____

Valter Carubelli _____

Francisco De Assis Santos Sobrinho _____