

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

Ao décimo terceiro dia do mês de Setembro de 2016, na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araújo, 299 – Centro/Curitiba foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presentes os senhores:

- Robson Rosa, como usuário;
- Mauro Cezar Colling, como usuário;
- Diomar da Veiga, como usuário;
- Renato da Rocha Vieira, como usuário;
- Willian Dario Hereck, como usuário;
- Carlos Alberto Merlini, como usuário;
- Juida de Deus, como usuária;
- Lucas, como convidado da conselheira Juida representando os usuários deficientes visuais;

- Cleber Afânio, Relações Institucionais da TIM;
- Glaucio Fontana, Qualidade de Rede da TIM;

- Ricardo Alves, Secretário do Conselho de Usuários da TIM Celular.

A reunião foi iniciada com a apresentação por parte do senhor Cleber sobre a visão geral da cobertura de Rede cobertura do Paraná e especificamente em Curitiba citando o projeto *Caravana 4G* como um dos ganhos para essa melhoria. Em seguida explicou o funcionamento do projeto *Caravana 4G* que esclarecia as dúvidas dos clientes relacionadas à cobertura 4G e realizava a troca de chip dos clientes TIM gratuitamente. Na ocasião também destacou

que 99% da população usuária da TIM acessa facilmente os serviços oferecidos pela operadora em Curitiba.

O secretário Ricardo Alves apresentou o vídeo produzido pelo Conselho de Usuários da TIM da região Sudeste filmado no II Fórum dos Presidentes e Vices Presidentes do Conselho de Usuários e Anatel em Brasília, apresentou também o vídeo sobre o *Emoti Sounds*, uma ferramenta de acessibilidade para os deficientes visuais. Na ocasião o convidado Lucas mencionou que sempre foi bem atendido pela TIM e recebe as faturas em braile normalmente em sua residência.

Dando continuidade a reunião, o secretário apresentou os indicadores do SINDEC que apresentam 12% de reclamação comparada às demais operadoras, sendo assim a menos demandada na visão nacional.

Foi compartilhado nesta reunião o material apresentado pelos *Órgãos de Defesa do Consumidor* no encontro anterior que ocorreu em Foz do Iguaçu.

O vice presidente, Mauro Cezar tomou a palavra para sugerir a elaboração de um relatório sobre o triênio 2014-2016 e o funcionamento do Conselho de Usuários da TIM para os futuros conselheiros a serem eleitos para o triênio 2017-2019.

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

Pauta para o próximo encontro:

- Atendimento TIM Beta;
- Documento para registro das sugestões endereçadas a TIM;

- Balanço das atividades da legislatura 2014-2016.

Sem mais.

Robson Rosa_____

Mauro Cezar Colling _____

Diomar da Veiga_____

Renato da Rocha Vieira _____

Willian Dario Hereck_____

Carlos Alberto Merlini_____

Juida de Deus_____