

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

Ao vigésimo oitavo dia do mês de agosto de 2015 na TIM Belém situada na Avenida Governador José Malcher, 2803 A - São Brás – Belém, no estado do Pará, foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:

- **Marcos Sousa Santos**, representando a MPUB, como Entidade;
- **Antonio Claudio Costa Alfonso**, como Usuário;
- **Rosinaldo Fonseca Da Silveira**, como Usuário;
- **Paulo Roberto Bruno**, como Usuário.

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Ruy Guilherme Santos**, por motivos profissionais, **Jadwilson Sousa Dos Santos**, **Erick Charles Araujo Dantas**, **Harryson José Oliveira Lopes**, **Marcelo Andrade Café**, **Elielson Allan Maia Pereira** por motivos pessoais.

O Conselheiro **Allan Moreira Sampaio** justificou sua ausência e acompanhou a reunião por conferência.

No início da reunião o vice-presidente Marcos Sousa elogiou a evolução do atendimento em loja na região e que conseguiram resolver sua solicitação. Logo após, comentaram sobre as ausências das últimas reuniões e informaram as justificativas apresentadas.

Paulo Roberto Virgulino, representante comercial da TIM, iniciou sua apresentação sobre reforço de treinamento de cancelamento de serviços na região norte, conforme pauta, falou sobre a implantação da RGC 632, houve uma movimentação significativa na companhia, afim de tangibilizar o cumprimento dos itens nela abordados.

Ricardo Alves, secretário nacional do Conselho, complementou a apresentação falando sobre cobrança proporcional após cancelamento, a pro rata.

Respondendo aos questionamentos propostos por Marcos, Paulo esclarece que o cancelamento é imediato, cobrança feita até o dia do cancelamento entre outros. Marcos elogia melhora no atendimento em loja após treinamentos propostos pelo conselho. Ricardo complementa importância do treinamento.



Karina Swaelen De Magalhães, representante da TIM em Ofertas de Internet, inicia a apresentação explicando sobre a mecânica das ofertas diárias dos segmentos pré-pago e Controle, esclareceu também a saída das ofertas ilimitadas a partir de 2012 adaptando-se às mudanças dos clientes, evolução dos smartphones e aumento de consumo, podendo assim oferecer mais qualidade no serviço.

Informou também que houve um alinhamento com a Anatel em novembro de 2014 a cerca do tema de dados não ocorrendo aumento no volume de reclamações.

Comunicação ao cliente foi feita com trinta dias de antecedência, além de campanhas nas redes sociais. Cliente pode consultar consumo por sms, simulador de dados no site TIM.

O conselheiro Claudio afirma que 60% da população na região utiliza internet móvel. Marcos destaca a importância da internet como meio de comunicação e propõe aumento nos pacotes do pré-pago e cartilha de utilização de internet, sugere também criar pacotes personalizados para o pré-pago.

Karina esclarece que atualmente a TIM possui oito ofertas para o segmento pré-pago, incluindo promocionais com aplicativo WhatsApp sem descontar da franquia de internet.

Marilia Gabriela, representante da TIM em Regulamentação de Negócios, complementa informando sobre campanhas educativas, campanhas setoriais e individuais, se dispondo a compartilhar um vídeo explicativo. Ricardo propôs disponibilizar material único de campanhas para divulgação.

Marcos compara com planos da concorrência, elogia comunicação e afirma opções para os clientes pós-pagos são melhores, têm mais vantagens. Claudio reforça a importância dos dados e sugere aumentar pacote base

Ricardo inicia a apresentação do relatório de indicadores SINDEC/Ministério da Justiça, conforme pauta, informa que a TIM tem a segunda maior base e é a menos demandada nos PROCONS nacionalmente. Debora Vieira, representante da TIM em assuntos Jurídicos, tira dúvida do Paulo sobre nível de indicadores. Marcos indica canal direto com a defensoria e elogia o serviço.

Logo após parada foi feita a leitura e assinatura da ata da reunião anterior.



Marcos propõe discussões sobre as próximas eleições do Conselho. Claudio destaca a importância e responsabilidade das eleições.

Foi proposto pelo Conselho que o presidente vai entrar em contato com conselheiro ausente em mais de três reuniões para que seja avaliada a possibilidade de permanência ou substituição imediata, inclusive quando não ocorrer sucesso no contato.

O presidente do conselho Allan, concordou com a proposta e afirmou que vai elaborar um texto para enviar aos conselheiros.

A 4ª reunião do ano corrente (2015) ficou definida para o dia 11 de dezembro, em Belém.

Como pauta da próxima reunião, teremos os seguintes temas:

- Apresentação de material informativo sobre internet (Campanhas educacionais);
- Conhecer sala escola de treinamento em loja;
- Apresentação de indicadores SINDEC/Ministério da Justiça (1Q/2015).

Nada mais havendo.

Presidente: **Allan Moreira Sampaio**

Vice-Presidente: **Marcos Sousa Santos**

Membros do Conselho

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

**Rosinaldo Fonseca Da Silveira** \_\_\_\_\_

**Paulo Roberto Bruno** \_\_\_\_\_

