

Ata da 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Sul.

Ao primeiro dia do mês de março de 2016 na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araújo, 299 – Centro/Curitiba foi aberta a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presentes os senhores:

- **Mauro Cezar Colling**; como Usuário
- **Renato Da Rocha Vieira**, como Usuário;
- **William Dario Hereck**, como Usuário;
- **Juida De Deus Palma Contar**, como Usuária.
- **Priscila Lopes Martins**, como Usuária;
- **Jorge Michel Mouchbahani**, como Usuário;
- **Robson Rosa**, como Usuário;
- **Diomar Da Veiga**, como Usuário (tomou posse nesta data);
- **Eraldo Luiz Palandi** como Usuário (tomou posse nesta data).

Vale ressaltar que justificou sua ausência por motivos de saúde, o senhor Carlos Merlini e justificou sua ausência por motivo profissional o senhor Rafael Fernando Barro. Os demais não justificaram ausência.

A reunião iniciou com a apresentação dos novos conselheiros que passam a ocupar cadeira efetiva no conselho da região Sul, realizando explanação de seus perfis profissionais, bem como o motivo de iniciarem suas atividades junto ao Conselho.

Após o Presidente Renato, apresentou a formação do conselho, na sequência ocorreu à apresentação de todos os Conselheiros presentes, dos representantes das áreas da TIM presentes e do membro da Anatel, aos novos membros, Sr. Diomar Da Veiga e Sr. Eraldo Luiz Palandi.

Se fez presente ainda o coordenador de Relacionamento com os consumidores Anatel, Sr. Paulo Roberto Tobias, sendo apresentados a todos os Conselheiros e reforçado pelo presidente o agradecimento na participação do representante da Anatel ao conselho da região sul da Tim.

Em seguida, foi projetada a apresentação de um vídeo produzido pelo Conselho de Usuários do Grupo TIM da Região Sudeste e disponível na fanpage do referido conselho, no Facebook, onde apresentam as propostas e ações realizadas no ano de 2015.

Na sequencia, Ricardo Alves, secretário nacional do Conselho de Usuários, apresenta o relatório SINDEC sobre demandas dos órgãos de defesa do consumidor entre as empresas de telefonia móvel.

Apresentado os resultados fechado do ano de 2015 dos indicadores da plataforma consumidor.gov do Ministério da Justiça (Senacon).

O Vice-Presidente do Conselho, Mauro Cezar Colling, informou os resultados positivos que ocorreram após a ação desenvolvida pelo conselho em parceria com a TIM no evento AGROLEITE 2015, onde a qualidade do sinal da TIM, teve um destaque entre os participantes do evento.

Foi realizada apresentação pelos representantes da diretoria Comercial acerca do novo portfólio de produtos TIM, com a explicação detalhada de cada um destes produto.

Apresentado a pedido do Conselheiro Robson Rosa, pela Diretoria de rede, o andamento da implantação programada da rede no município de Londrina, bem como a programação e explicações pontuais colocadas durante a referida apresentação.

O Conselheiro Robson informou que, mesmo com a função desabilitada, ocorre o consumo do pacote de dados para o Aparelho iPhone no módulo 4G. Solicitou uma verificação da área técnica. ✓

O Conselheiro Jorge Michel sugeriu que o próprio usuário possa incluir no CEMI os registros de aparelhos roubados, apresentando para isso o Boletim de Ocorrência (anexar PDF do BO). ✓

O Presidente do Conselho, Renato, solicitou que a TIM faça uma alteração do script de atendimento para cancelamento de serviço, incluindo a seguinte pergunta: o cancelamento é em função de roubo do aparelho?. Em caso de resposta positiva, sugerir o bloqueio do aparelho. ✓

Ainda por solicitação do Presidente, ajustar a rotina de checagem de dados no atendimento, excluindo a verificação de dados do cliente quando a ligação for transferida de uma área de atendimento para outra, dentro da mesma ligação. ✓

Ficou decidido que a próxima reunião será realizada no dia 03 de Maio na Cidade e Foz do Iguaçu no Paraná. Serão realizadas nos dias 1 de março na cidade de Curitiba às 13 horas, 14 de junho, 13 de setembro e 6 de dezembro. ✓

Vale ressaltar que estiveram presentes na reunião, Marcelo Rodrigues Benthien, Dra. Maria Juliana Schenkel, Marlise Groth Mem presencialmente e Carlos, ✓

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page. One signature is clearly legible as 'Ricardo' and another as 'Renato'. There are also several sets of initials and scribbles.

Eduardo Braz Siqueira e Marcelo Burin através de videoconferência, todos estes representantes da TIM e ainda pela Anatel o Coordenador de Relacionamento com os consumidores Anatel, Sr. Paulo Roberto Tobias.

Nada mais havendo.

Presidente:

Renato Da Rocha Vieira



Vice-Presidente:

Mauro Cezar Colling

William Dario Hereck

Juida De Deus Palma Contar

Priscila Lopes Martins



Jorge Michel Mouchbahani



Robson Rosa _____

Diomar Da Veiga _____

Eraldo Luiz Palandi _____