

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

Ao vigésimo segundo dia do mês de agosto de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Avenida Raja Gabaglia, Nº1781- 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;
- **Eder Rodrigo Nazário**, como Usuário;
- **Bernardo Menicucci Grossi**, como Usuário;
- **Adolfo Breder**, como Usuário;
- **Luiz Henrique Salles Cabreira**, como Usuário;
- **Rodrigo Rey Rodriguez**, como Usuário;
- **Welington Cristino De Pinho**, como Usuário;
- **Francisco De Assis Santos Sobrinho**, como Usuário;
- **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**, como Usuário;
- **Leonardo Borges Magalhães**, como Usuário e
- **Valter Carubelli**, como Usuário,

Nesta reunião o Usuário **Valter Carubelli** tomou posse de seu cargo no Conselho de Usuários da Região Sudeste.

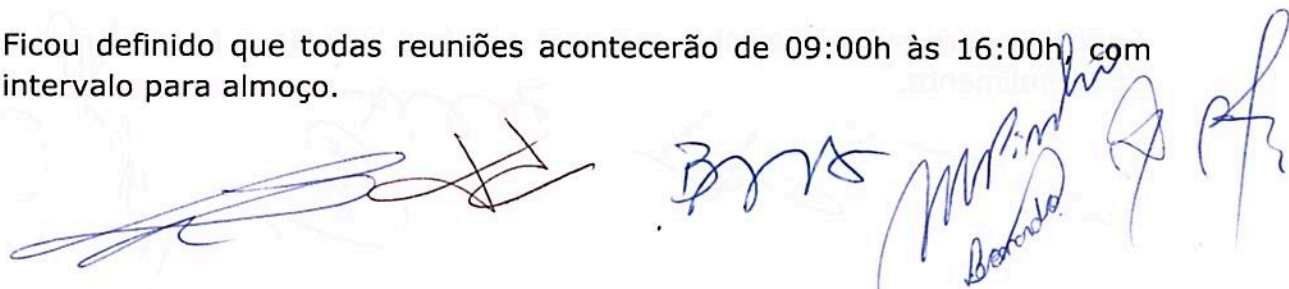
Vale ressaltar que esteve ausente o Usuário **Douglas Henrique Alves De Oliveira e Rodrigo Rey Rodriguez**, por motivos profissionais.

No início, teve a discussão em relação ao Instituto Liberta, por não estar participando do Conselho de Usuários da Região Sudeste. Foi informado que o Grupo TIM está aguardando o posicionamento da ANATEL em relação a entrada da Entidade neste Conselho.

Logo após, entrou em pauta o Regimento Interno do Conselho de Usuários do Grupo TIM. Os Usuários já trouxeram o Regimento Interno com as alterações propostas por todos os Conselheiros desta região e o mesmo será assinado por todos os Conselheiros na próxima reunião.

O Conselheiro Francisco Assis vai interagir com o Conselheiro Kleber Lopes da Região Nordeste, para que seja analisado em conjunto o Código de Conduta e Ética.

Ficou definido que todas reuniões acontecerão de 09:00h às 16:00h com intervalo para almoço.



Para as Reuniões Extraordinárias, que ficam a critério do Grupo TIM, foi informado que as reuniões poderão ocorrer através de vídeo conferência. A área de tecnologia será acionada para que dúvidas em relação ao scopia e skype sejam retiradas e estas informações serão repassadas para os Conselheiros.

O outro tema tratado pelos Conselheiros foi PROCON. O Conselheiro Bernardo Grossi informou que entrou em contato com 103 PROCONs do estado de Minas Gerais. Muitos deles informaram que não estão tendo respostas do Grupo TIM. Ricardo Alves, Secretário deste Conselho, pediu que este Conselheiro lhe informasse quais os PROCONs não estão tendo respostas para que seja feito um trabalho interno pelo Grupo TIM e esse cenário mude.

Foi apresentado o relatório SINDEC Nacional e da Região Sudeste, onde mostra que o Grupo TIM foi o menos demandado nacionalmente e regionalmente. Em todas as reuniões esse relatório será apresentado.

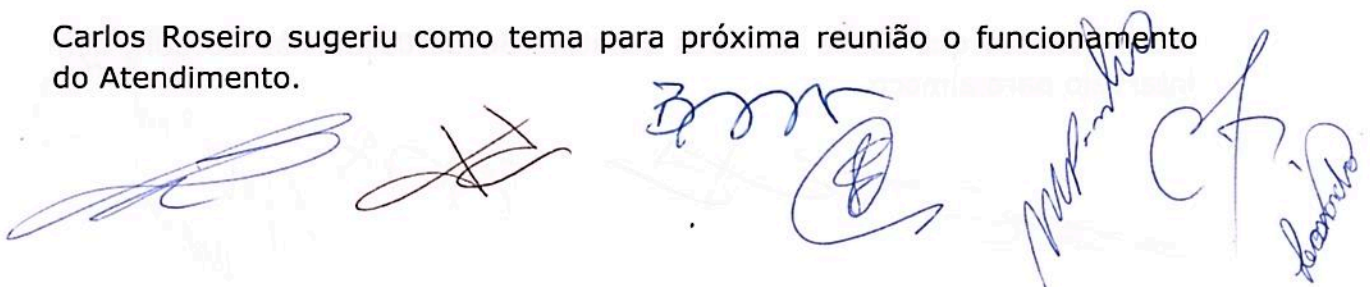
O Conselheiro Francisco Assis pediu que o Grupo TIM passasse a acompanhar as reclamações do Reclame Aqui. Foi informado que esse trabalho já é feito pelo Grupo. O Conselheiro pediu que na próxima reunião seja apresentado o trabalho que já está sendo executado pelo Grupo, com os números deste acompanhamento.

Após isso, começou a apresentação do TIM BETA. O Diretor de Marketing Carlos Roseiro explicou qual o conceito do plano e a mecânica de funcionamento. Todos os casos de Reclamações do plano levados ao Grupo TIM, foram apresentados aos Conselheiros e mostrados os trabalhos que estão sendo feitos internamente, para que não voltem a ocorrer.

Será enviada a apresentação do plano TIM BETA aos Conselheiros, após algumas modificações, pois na apresentação feita, existem algumas informações confidenciais.

O Presidente Jorge Tardin enfatizou a importância que está sendo dada pelo Grupo TIM ao Conselho de Usuários, pois o Diretor de Marketing fez questão de estar presente na reunião e querer entender os problemas que estão ocorrendo para poder tratar.

Carlos Roseiro sugeriu como tema para próxima reunião o funcionamento do Atendimento.



O Conselheiro Eder Nazário pontuou os casos que mais estão sendo reclamados no grupo do Facebook "TIM BETA DICAS E TRUQUES":

- Como funciona a resposta do Fale Conosco no site Tim Beta;
- Explicação acerca de chips extraviados;
- Explicação sobre chips entregues errados: Infinity Pré;
- Fala DDD BLABLABÂMETRO;
- Números incorretos no cadastro do BLABLABÂMETRO;
- Prazo de atualização da pontuação como funciona.

Para a reunião que ocorrerá no dia 17 de outubro de 2014 no Rio de Janeiro, ficou definido que na parte da manhã o Conselho se reunirá com Órgãos de Defesa do Consumidor e com o representante de Atendimento responsável por interagir com os Órgãos no Grupo TIM , visando estreitar relacionamento através de Canais Alternativos (das 09:00 às 12:00h) e os assuntos de pauta serão na parte da tarde (das 13:00 às 16:00h).

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Apresentação do tema Conduta e Ética pelo Conselheiro Francisco Assis;
- Atendimento;
- Apresentação dos relatórios nacionais e regionais junto ao PROCON.

Nada mais havendo.

Presidente: **Jorge Tardin**

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

Membros do Conselho

**Eder Rodrigo Nazário**

*Eder Rodrigues Nazario*

**Bernardo Menicucci Grossi**

**Adolfo Breder**

**Luiz Henrique Salles Cabreira**

**Wellington Cristino De Pinho** Wellington Cristino de Pinho

**Francisco De Assis Santos Sobrinho** [Signature]

**Leonardo Borges Magalhães** Leonardo Borges Magalhães

**Valter Carubelli** \_\_\_\_\_