

**Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM  
- Região Sul.**

Aos dez dias do mês de outubro de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araújo, 299 - Centro/Cunhã, foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presente os senhores:

- Mauro Cezar Colling, como Usuário
- Renato Da Rocha Vieira, como Usuário (via videoconferência);
- Robson Rosa, como Usuário;
- William Dario Hereck, como Usuário;
- a senhora Juida De Deus Palma Contar, como Usuária.

Vale ressaltar que estiverem ausentes os senhores Eliseu Normor dos Anjos, por motivo de saúde, Jorge Michel Mauchbahani, Carlos Alberto Merlini, Rafael Fernando Barro, por motivos profissionais, Priscila Lopes Martins, por problema familiar e Rodrigo Aparecido Da Silva que não justificou ausência, previamente. Estão presente também Paulo Tobias, representando a ANATEL.

No início da reunião, Dariana Lúcio, Especialista em Processos de Atendimento, apresentou a estrutura de atendimento de call center da TIM, onde existem 4 sites próprios e 9 sites terceiros.

Logo após, mostrou todos os canais de atendimento da TIM (Site eletrônico, app, e-mail, site, redes sociais, USSD, loja física e CRC) e os pilares do Grupo. Por ser uma empresa formada por pessoas, presta por remuneração variável, comunicação aberta e capacitação especializada. Isso tudo para poder atender a expectativa de bom atendimento por parte do cliente.

No início da abordagem do tema "Capacitação de Consultores de Relacionamento", foram apresentadas as exigências para contratação dos mesmos.

Após contratado, o Consultor de Relacionamento passa por um treinamento, alternando entre aulas teóricas e práticas. Alguns dos temas abordados em treinamento são: conceito de telefonia, órgão regulador, concorrentes, produtos TIM, procedimentos de atendimento.

O Conselheiro Renato Vieira perguntou se o Consultor de Relacionamento recebe tanto treinamento de venda quanto de pós-venda e foi informado que sim.



Após isso, os Conselheiros perguntaram sobre transferência de ligações. Luciana Leitão informou que o CR não consegue desligar a ligação e, que, só faz transferência de ligação através da ferramenta. Assim, não consegue transferir o cliente para um número incorreto - transferência indevida.

Renato Vieira sugeriu que fosse feita visita ao Call Center do Grupo TIM. E, além disso, solicitou que seja apresentado o indicador de queda de ligação e as medidas corretivas adotadas pelo Grupo TIM para que haja constatare melhora neste indicador.

Ana Maria Fonseca, Especialista de Processos Comerciais, e Gabriela Harben, Gerente de Processos Comerciais, explicaram o fluxo de comercialização de produtos TIM, desde a chegada do cliente na loja até a aquisição de serviço/produto. Enfatizaram que a venda casada não é uma prática aceita pelo Grupo TIM.

Renato Vieira elogiou a prática adotada pelo canal PJ de enviar aos clientes documento que reforça serviço contratado.

Gabriela Harben informou que, nas lojas, os clientes recebem termo de adesão e sumário (documento que descreve tudo que contempla o plano contratado). Além disso, esclareceu que os documentos de contratação de serviços assinados em lojas terceiras, são recebidos pelo Grupo TIM.

Foi sugerido pelo Conselheiro Renato Vieira que seja informado pelo vendedor, no momento da venda, a redução de velocidade da internet após atingida a franquia contratada (pacote de dados).

Ana Maria também esclareceu a dúvida de Renato Vieira em relação a validade da recarga, informando que não existe recarga com validade inferior a 30 dias.

Logo após, foi iniciada a apresentação da área de Rede, onde foram apresentados os indicadores da ANATEL da Rede 3G e 4G e projetos de melhorias. Além disso, foram pontuados os locais onde não está sendo oferecida uma boa qualidade da rede, porém o plano de melhoria já contempla essas localidades.

Paulo Tobias, representante da ANATEL, informou que no acompanhamento feito pela ANATEL, o Grupo TIM vem apresentando melhoria constante em sua rede.

Após o intervalo para almoço, Luciana Leitão voltou ao tema Atendimento para apresentar o fluxo de contestação. Neste fluxo, o CR é instruído a



ouvir o cliente, para entender o que está sendo questionado, investigar e tratar a contestação.

Em caso de reclamação procedente, é feito o ajuste em conta e, caso necessário, desativação de serviço para que o mesmo não seja cobrado em futuras contas. O retorno é dado ao cliente através de contato telefônico ou envio de SMS.

Em casos improcedentes, o CR entra em contato com o cliente informando que a cobrança é devida.

Após tratados todos os pontos de pauta, o grupo se reuniu para discutir diversos assuntos:

- Mauro Colling elogiou o serviço da Tim no exterior, além de ter um bom custo, o serviço é de qualidade.
- Sra. Jilda elogiou os atendentes Valter Mazzotto e Fred da loja 1 do shopping Cristal em Curitiba/Capital, pois o atendimento é muito bom. Mauro também irá enviar por e-mail o nome de um atendente de loja TIM que prestou um ótimo atendimento.
- William reclamou de um atendimento que recebeu por telefone, pois a ligação caiu 6 vezes. Passou o número do registro de atendimento para que pudéssemos escutar e passarmos o retorno.

Como pauta para a próxima reunião:

- Visita ao site de Curitiba - Call Center;
- Plano Rural.

Caso surjam novos pontos de pauta, serão enviados posteriormente, por e-mail, pelo Presidente.

Ficou sugerido o mês de março para que ocorra a próxima reunião. Meses sugeridos para 2015 (março/junho/agosto/novembro).

Conforme solicitação de Mauro, o Grupo TIM irá convocar mais um suplente, devido a saída da ABRATELECOM.

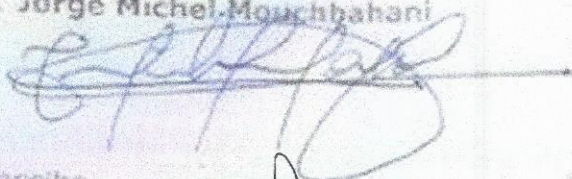
Nada mais havendo.

Presidente: **Robson Rosa**





Vice-Presidente: **Jorge Michel Mouchbahani**



Membros do Conselho

**Mauro Cezar Colling** \_\_\_\_\_

**Renato Da Rocha Vieira** \_\_\_\_\_

**William Dario Hereck** \_\_\_\_\_

**Juida De Deus Palma Contar** \_\_\_\_\_