

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

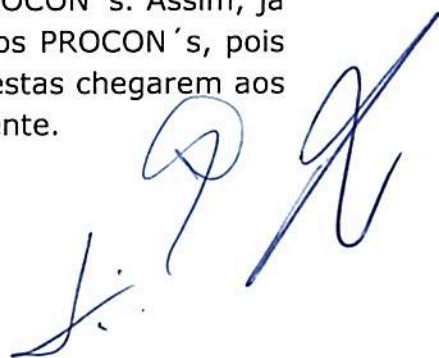
Ao décimo sétimo dia do mês de outubro de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Rua Fonseca Teles, 18 - São Cristóvão/Rio de Janeiro, no estado do Rio de Janeiro, foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sudeste, estando presentes os senhores:

- **Jorge Tardin**, representando o IBRACI, como entidade;
- **Eder Rodrigues Nazário**, como Usuário;
- **Bernardo Menicucci Grossi**, como Usuário;
- **Adolfo Breder**, como Usuário;
- **Luiz Henrique Salles Cabreira**, como Usuário;
- **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**, como Usuário;
- **Leonardo Borges Magalhães**, como Usuário e
- **Valter Carubelli**, como Usuário,

Vale ressaltar que esteve ausente o Usuário **Francisco De Assis Santos Sobrinho**, por motivo de saúde, **Rodrigo Rey Rodriguez**, por motivos profissionais e **Douglas Henrique Alves De Oliveira e Welington Cristino De Pinho**, sem justificativa prévia.

No início, o Presidente Jorge Tardin apresentou os representantes dos ODC's que foram convidados para participar da reunião do Conselho de Usuários, Dr. Bruno Almeida, Secretário Geral da Comissão de Defesa do Consumidor, o qual falou sobre sua experiência profissional e até mesmo com outros Conselhos de Usuários e Dr. Fabio Ferreira, Sub secretário do PROCON Carioca, o mesmo falou sobre o portal Consumidor.gov, onde os usuários podem fazer suas reclamações de forma online, sem precisar ir até o PROCON, além de resolver de forma mais rápida. O PROCON Carioca foi o pioneiro nessa atividade. Além disso, Dr. Fabio também falou sobre o trabalho que o PROCON Carioca está fazendo de ministrar palestras dentro das empresas, explicando aos Consultores de Relacionamento a importância de suas atividades.

O Presidente Jorge Tardin sugeriu que fosse criado um aplicativo onde os clientes do Grupo TIM possam fazer suas reclamações e, essas, sejam visualizadas pela empresa, pelos Conselheiros e pelos PROCON's. Assim, já evitaria uma grande quantidade de reclamações junto aos PROCON's, pois a empresa resolveria as solicitações dos clientes antes destas chegarem aos ODC's, além da facilidade e comodidade oferecida ao cliente.



Dr. Fabio Ferreira falou sobre a iniciativa do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, onde ao abrir o site do TJ, o cliente recebe a informação de que antes de ajuizar o caso, pode fazer a reclamação no portal Consumidor.gov, resolvendo assim de forma mais rápida seu requerimento.

Dr. Fabio Ferreira também falou sobre a transparência no site da TIM através do Portas Abertas.

O Secretário do Conselho de Usuários, Ricardo Alves, explicou que o portal Consumidor.gov já desempenha a atividade do aplicativo sugerido. Além disso, falou também que a TIM desenvolveu um trabalho para que não somente atenda as demandas vindas dos ODC's, mas atenda e resolva internamente a reclamação, para que evite reincidência de caso. Por isso, é a empresa menos demandada.

Após isso, o Presidente Jorge Tardin sugeriu aos Conselheiros que seja feito um trabalho onde, o Conselho de Usuários da região Sudeste, recomende os PROCON's da região a aderirem a plataforma Consumidor.gov.

Ricardo Alves citou o trabalho feito com os Consultores de Relacionamento e todas as áreas afins do Consumidor.gov, devido a importância que o Grupo TIM está dando a esta plataforma, foi ministrada uma palestra por gestores da plataforma, na qual explicaram o funcionamento da ferramenta e o tratamento que é dado pelos ODC's.

O Conselheiro Adolfo Breder explicou que desenvolve ações sociais em comunidades do Rio de Janeiro e disse que fará divulgação da plataforma Consumidor.gov dentro dessa atividade. Nesse trabalho, mostrará o funcionamento da ferramenta. Dr. Fabio Ferreira colocou o PROCON Carioca a disposição para fazer uma palestra sobre o tema.

O Conselheiro Matheus Galbes perguntou se seria possível a TIM disponibilizar material publicitário dentro dos ODC's, divulgando a plataforma. Além disso, fazer divulgação no site e em pontos de venda TIM.

Proposta do Conselho de Usuários:

- Emitir Ofício aos PROCON's que compõem a região Sudeste, informando que a TIM aderiu o Portal Consumidor.gov e que o Conselho de Usuários da região Sudeste reconheceu como legítimo e recomenda a utilização da ferramenta.





- Envio de um comunicado a SENACON sobre a proposta feita pelo Conselho de Usuários informando sobre o Ofício emitido.
- Verificar com áreas necessárias a possibilidade de disponibilizar material publicitário em lojas próprias, divulgando a plataforma Consumidor.gov.

Bernardo Grossi enviará para Dr. Fabio um e-mail com modelo de release que divulgará o trabalho que o Conselho de Usuários da região Sudeste está realizando junto com OAB, PROCON Carioca, PROCON Vinhedo, porém antes precisará de aprovação da TIM e do PROCON Carioca.

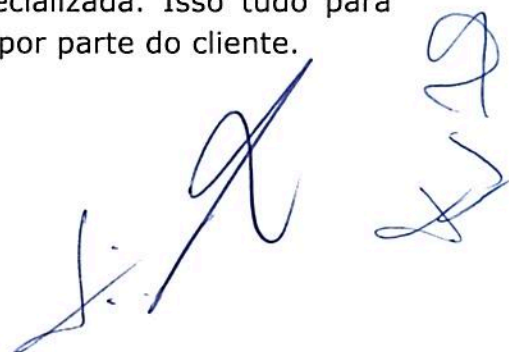
Lucia, gerente do Jurídico, informou os ofensores que a TIM enfrenta para não conseguir instalar novas antenas e, por isso, não consegue atender a reclamação do cliente de falta de cobertura. Porém, a página do portas abertas dá total transparência sobre cobertura.

O Presidente Jorge Tardin perguntou ao Conselheiro Éder Nazário se houve melhora no produto TIM BETA, conforme informações obtidas pelo Conselho na reunião anterior. Éder respondeu que sim e foi destacada a importância que o Grupo TIM dá ao Conselho de Usuários. Pois, as sugestões dadas pelo Conselheiro, foram colocadas em prática.

Ao começar a tratar os tópicos de pauta, foram apresentados os relatórios de resultados junto aos PROCON's (SINDEC). Tanto no relatório nacional quanto no relatório da região sudeste, a TIM foi a empresa de telecomunicações menos demandada nos PROCON's. Na região sul, apesar de ter o maior market share (53%), a TIM também é a empresa com menor demanda. O mesmo cenário se repete nas regiões Norte e Centro-Oeste. Na região Nordeste, a TIM é a segunda empresa menos demandada, porém possui uma grande base de clientes.

Logo após, Milliane Paiva, Especialista de Canais 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 (Ura eletrônica, app, e-mail, site, redes sociais, USSD, loja, carta e CRC) e os pilares do Grupo. Por ser uma empresa formada por pessoas, preza 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 regulamentador, concorrentes, produtos TIM, procedimentos de atendimento.

Foi apresentado, também, o macro fluxo de atendimento. Nesse fluxo, quando o cliente entra em contato com o Consultor de Relacionamento para fazer reclamação, dar sugestões, tirar dúvida, o Consultor escuta o cliente e dá o devido tratamento. Sempre que possível, resolve a requisição do cliente no momento da ligação. Caso envolva outra área, encaminha para o setor responsável e quando recebe a resposta, dá o retorno ao cliente.

Ricardo Alves sugeriu que numa próxima reunião seja feita visita ao Call Center do Grupo TIM.

Foi solicitado que o arquivo da apresentação feita em reunião seja enviado para todos os Conselheiros.

Ficou definido que a próxima reunião do Conselho de Usuários da região Sudeste será no dia 28 de novembro de 2014 no Rio de Janeiro, e, também, que a 1ª Reunião do ano de 2015 será realizada no mês de março.

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Visita ao Call Center da TIM;
- Apresentação do tema Conduta e Ética pelo Conselheiro Francisco Assis;
- Apresentação de indicadores IDA;
- Apresentação do relatório interno das demandas de atendimento;
- Apresentação da Resolução 632;
- Rotatividade da Presidência do Conselho;
- Apresentação dos relatórios de resultados junto aos PROCON's (SINDEC).

Nada mais havendo.

Presidente: **Jorge Tardin**

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

Membros do Conselho

**Eder Rodrigo Nazário** \_\_\_\_\_

**Bernardo Menicucci Grossi** \_\_\_\_\_

**Adolfo Breder** \_\_\_\_\_

**Luiz Henrique Salles Cabreira** \_\_\_\_\_

**Leonardo Borges Magalhães** \_\_\_\_\_

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

