



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE

Endereço:

Sede da TIM Brasília/DF

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Brasília

Data:
25 de maio de 2018

1. Participantes Usuários

Artêmio Ferreira Picanço Neto;
Pitágoras Lacerda Dos Reis;
Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;
Willian Ferreira Da Cunha;
Rogerio Rocha.
Janeh Ines Dietrich.

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por Gustavo Alves de Jesus;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada por João Paulo Carvalho Dias;

INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representada por Marianne Cardoso Schmidt;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça;

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL representado por Marcelo Monteiro Salomão

Registra-se a ausência do Dr. Marcelo Salomão (PROCON MS) por compromissos profissionais.

3. Participantes Grupo TIM

Fabiana Camarço – Relações Institucionais

Ricardo Alves – Secretário Nacional do conselho de Usuários

4. Convidados

OAB DF

Senacon

Anatel

5. Anotações Gerais

Iniciada a segunda reunião ordinária na sede da TIM com a apresentação dos membros, autoridades e representantes da TIM Presentes, com mensagem de boas-vindas a todos os convidados presentes, incluindo a participação de órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e o representante da Senacon.

Iniciada a reunião informando sobre a ação que ocorreu pela parte da manhã na Loja Propria da TIM, que contempava uma apresentação de representantes da SENACON, sobre a plataforma consumidor.gov.br.

A ação para divulgar e apoiar o portal Consumidor.gov.br com clientes e colaboradores da companhia. Destacado ainda pelo Presidente do Conselho Dr. Victor Amado que a iniciativa é uma parceria entre o Conselho de Usuários da TIM e órgãos de defesa do consumidor que fazem parte do Sistema Nacional, e servirá como capacitação para os consultores de loja propagarem, entre os clientes, os benefícios da ferramenta, assim como a melhor forma de acessá-la, seja por meio do portal ou do aplicativo.

O treinamento abordou as possibilidades de soluções de demandas diretas entre os consumidores e empresas. A ação contou com a participação da Senacon, do Procon Estadual do Mato Grosso do Sul e defensorias dos estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Goiás, além de representantes da OAB do Distrito Federal e OAB do Mato Grosso.

Informado ainda por todos os presente sque a ação que ocorreu na parte da manhã é um projeto inovador e de apoio a este serviço fundamental para a garantia dos direitos dos consumidores, considerando que seu foco é ajudar a solucionar demandas. Também é um momento importante para divulgarmos todos os canais de atendimento que a TIM disponibiliza aos clientes, evitando encaminhamento de demandas a canais recursais.

A ação contou com a participação de aproximadamente 40 colaboradores da Empresa sendo estes capacitados a entender a plataforma e passar este

conhecimento aos clientes da TIM, atendendo ao formato estabelecido dentro da ação proposta de

apresentar a plataforma consumidor.gov.br a sociedade de forma transparente e inovadora.

Iniciada a pauta do Conselho, o Secretário RICARDO ALVES apresentou os dados do SINDEC, que expressam que a TIM é a operadora menos demandada na visão Nacional. Também foram expostos os dados da visão regional – Nordeste – que igualmente, é a operadora com menos demandas comparadas às demais. O Secretário destacou a importância da plataforma “Consumidor.gov.br” que aproxima o cliente da empresa, solucionando diretamente as suas demandas, sem a intervenção das entidades recursais.

Na sequência foram apresentados os resultados alcançados na plataforma “Consumidor.gov.br”, bem como o detalhamento de cada indicador, principalmente dos dois iniciais que tem a avaliação direta do Consumidor.

Foi destacado por todos os Procons presentes a importância do atendimento da plataforma como mais um meio de soluções para os consumidores de forma rápida e precisa através da autocomposição.

Na sequência a área de rede apresentou a programação de crescimento de rede em 2018 para toda a região Centro Oeste destacando ainda o panorama geral de cobertura com ampliação da rede, esclarecendo de forma didática os pontos e as sinalizações levantadas.

1. Destaques da Reunião

Destaque ainda pelos órgãos presentes convidados, convidados pela operadora, e a valorização dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Definida próxima reunião para Brasília na data de 28/09/2018.

6. Pauta para próximo encontro

- Ação consumidor.gov.br na loja TIM;
- Detalhamento da fatura;
- explicação sobre o 700Mhz;
- Indicadores Sindec;
- Indicadores Consumidor.gov.br.

7. Assinaturas

Artêmio Ferreira Picanço Neto_____;

Jane Ines Dietrich_____;

Pitágoras Lacerda Dos Reis_____;

Victor Gustavo Lobo Cortez Amado_____;

Willian Ferreira Da Cunha_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por
Gustavo Alves de Jesus_____;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada
por **João Paulo Carvalho Dias**_____;

INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA
representada por **Marianne Cardoso**
Schmidt_____;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
representada por **Mariza Fátima Gonçalves**
Calixto_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada
por **Rodrigo Palomares Maiolino** de
Mendonça_____;

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL representado por
Marcelo Monteiro Salomão_____.
