



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária 2018 – Região NORDESTE

Endereço: Av. Ayrton Senna da Silva, 1633,
Piedade, Jaboatão dos Guararapes- PE

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade: Recife - PE

Data:
24 de agosto de 2018

1. Participantes Usuários

Raoni De Paiva Nunes;
Tiago Vieira Mendes De Oliveira;
Vandilson Da Silva Trindade;
Bruno José da Silva Inácio;
Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA representado por Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti;

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO representado por Maria Danyelle Sena;

INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representada por Sheila Santos da Silva.

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO representada por Gabriel Santana Furtado Soares

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO CEARA representada por João Ricardo Franco Vieira

3. Participantes – Grupo TIM

- **Ricardo Alves** - Secretário do Conselho de Usuários TIM
 - **Ageu Diniz** - Network - Mobile Access Engineering TNE (audio)
 - **Felipe Leão** - Relações Institucionais da TIM Nordeste
 - **Ellen Rainha** - Trade - Comercial
 - **Kleones Maranhão** – Capacitação e treinamento TNE
-

4. Órgãos Participantes – Convidados

Participaram dos encontros: Representante da anatel, Dois gerentes do Procon Municipal do Cabo e o Diretor do Procon municipal de Maceió- AL (treinamento).

1. Anotações Gerais

1. Anotações Gerais Preliminares

Agenda:

Horário	Tema
09:30	Abertura e apresentação dos participantes e convidados
09:45	IV Fórum do Conselho de Usuários da Anatel & reunião Pres. E VPs TIM
10:15	Ação ALEPE - Acessibilidade
10:45	Indicadores Sindec e Consumidor.gov.br
11:00	Ações já realizadas de divulgação do Consumidor.gov.br - NE e BR
10:45	Novas ofertas
11:15	Aplicativo meu TIM
11:45	Programação de liberação de sites no Nordeste
12:15	Análise de Impacto Regulatório (AIR) - resolução 623/2013 - Informação
12:30	Diálogo aberto entre os conselheiros
13:00	Encerramento

Iniciada a reunião com os informes do IV Forum dos conselhos de Usuários, realizado em junho na sede da Anatel em Brasília, apresentando a criação dos 4 grupos de trabalho com as seguintes linhas de atuação, durante o IV encontro dos Conselhos de usuários em Brasília, A redação da Carta final foi o ponto alto do Fórum, organizado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em sua sede, em Brasília. Os temas centrais do evento foram a ampliação do diálogo e a definição de boas práticas para a atuação dessas instâncias.

Foi apresentado pelo secretario os temas dos grupos de trabalho criados durante o IV Fórum nacional dos conselhos de usuarios:

- Como as prestadoras podem estimular a relação com entidades de defesa, outras instâncias de participação social e com a Anatel?
- Quais boas ações neste sentido já foram desenvolvidas em algum conselho e podem ser adotadas por outros?
- Como os conselheiros podem contribuir com essa aproximação?
- Qual deve ser o papel da Anatel neste âmbito?

Dando andamento a pedido dos Conselheiros foi dada a visibilidade acerca das propostas referentes no grupo 3, sendo estas devidamente apresentadas e **aderencia** quase que integral da TIM as propostas realizadas.

Foi apresentado ainda o Termo de cooperação técnica apresentado e entregue pessoalmente pelos Presidentes e Vice-Presidentes da TIM durante a diversas autoridades presentes, contemplando diversas metas e ações em sinergia comum a todos os conselhos.

A Presidente do Conselho da Região Nordeste Dra. Danyelle Sena, dirigente do Procon Estadual de PE, parabenizou o Conselho de Usuários da TIM, ressaltando o modelo adotado que é um diferencial, destacando a importância das ações já realizadas por este Conselho de Usuários.

Dra.Kessia Bezerra, dirigente do PROCON Estadual PB, também mencionou que o Conselho de Usuários da TIM, se destaca por sua atuação e parabenizou o Secretário que exerce a função com maestria. Enfatizou que que na próxima eleição com certeza o referido Conselho de usuários terá muitos

candidatos. A Dirigente também fez um agradecimento do relacionamento da TIM com o PROCON

O conselheiro Lindojon Bezerra, ressaltou que na reunião do CEDUST o Conselho de Usuários da TIM sobressaiu nas relações consumerista, sendo este Conselho muito elogiado principalmente pela visibilidade e transparência que a TIM quanto ao cumprimento das ações relacionadas e praticadas e pela integração junto aos Usuários e as entidades que compõem seus conselhos sempre com harmonia e respeito.

O Defensor Público do Estado do Maranhão, Dr. Gabriel Santana ressaltou que o conselho da TIM é o único que tem e faz questão de ter Defensoria no Conselho e parabenizou a TIM e Secretario pela transparência e postura em resolver o problema.

Conselheiro Vandilson, disse que foi atraído ao Conselho de Usuários da TIM, pela qualidade das ações que dá uma atenção as demandas voltadas para acessibilidade. Elogiou o aplicativo Giulia, patrocinado pela TIM.

A Conselheira Sheila dos Santos Silva representante do Ibras, apresentou os números de atendimento do Procon estadual da Bahia.

Ao final reforçando o trabalho apresentado durante o IV Fórum foi entregue a todos os Conselheiros a cartilha de Brasília elaborada durante o encontro com todas as propostas realizadas pelos grupos de trabalho e apresentado o Termo de Cooperação Técnica assinado por todos os Conselhos e entregue as autoridades.

Seguindo a agenda o secretário Ricardo Alves apresentou o status da ação “consumidor.gov” de 2018 ressaltando o desenvolvimento da plataforma em todos os Estados até o final do ano.

Dando sequência, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e da plataforma “Consumidor.gov” referente ao último trimestre os quais, em geral se mantiveram em uma mesma média de resolução dos índices anteriores.

A representante da área consumer da região Nordeste apresentou os novos planos ofertados pela TIM, bem como a amplitude e cobertura das novas ofertas do mercado e abrindo espaço para esclarecimento de qualquer tipo de oferta aos Conselheiros.

Neste momento ocorreu o destaque ainda pelos órgãos presentes convidados, a valorização dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Dado sequência, Ageu Diniz Guerra realizou a apresentação relacionada a área de Rede, abordando os seguintes temas:

- Investimento e crescimento no estado do PE e na região Nordeste;
 - Mapa da expansão do 4G (254 cidades cobertas), mantendo a liderança na cobertura;
 - Explicação acerca da Ampliação do 700 MHz;
 - Ampliação dos espectros que irá prover maior velocidade;
 - Biosite destacando que esta antena possui o aspecto de mobiliário urbano, sem poluição no visual da cidade;
 - Internet da coisas
 - Nova tecnologia 4.5G --- confirmar que dependerá da potência do aparelho que permitirá a navegação entre ;
 - Coberturas nos shopping da cidade de Recife;
 - Cobertura de small cell em loja e eventos;
 - Implementação do VoLTE que permite a voz sobre dados (4G), com diminuição de call setup e consome menos bateria;
-

Na sequência ocorreu pela representante da área comercial, Ellen rainha as informações acerca e novos planos, realizando a introdução falando sobre Customer experience, deixando claro que a TIM tem buscado continuamente melhorar o atendimento e atender seus clientes de forma diferenciada.

Apresentou os planos e ofertas oferecidos pela TIM, ressaltando as novidades do plano controle, apresentando a novidade do plano Controle lançada em 24/08 que isentara por 90 dias a utilização das 3 redes sociais (FB, Instagram e Twiter) mais utilizada por 49,99, apresentado em primeira mão o vídeo que será divulga pela TIM nos principais canais de mídia. Foi sugerido o reforço que a gratuidade da utilização das redes sócias por 3 meses e novo valor após este período.

Em seguida houve o diálogo aberto entre os conselheiros, no qual o conselheiro Bruno Inacio apresentou o resultado de demandas recebidas pela TIM na Anatel, e solicitou as ações em andamento e a iniciar na tratativa das demandas da Anatel.el.

O Conselheiro também apresentou a possibilidade da TIM promover uma visita dos conselheiros a algumas das centrais de atendimento da operadora.

. O Conselheiro também elogiou a TIM por informar os clientes em sua loja, sobre o Consumidor.gov e por expandir o número de lojas que fazem isso no Brasil e no Nordeste, salientou também a possibilidade da operadora se destacar e semear conhecimentos em seus clientes ao informa-los sobre o consumidor.gov, através de Pop-up's nos aplicativos MEU TIM e por SMS. Por fim, o Conselheiro explanou sobre a possibilidade da TIM proporcionar mais capacitação para os conselheiros com Órgãos de defesa do consumidor e também sobre assuntos mais técnicos, para elevar o nível

das reuniões do conselho e manter a qualidade das mesmas, sendo explicado pelo secretários e demais conselheiros que esta capacitação ocorre sempre na reunião de posse do conselho, mas seria internalizada a possibilidade de se criar uma rotina com estas informações.

Após a explanação dos Conselheiros no dialogo aberto, foi decretada o fim da reunião ordinária.

2. Assinaturas

Bruno Jose da Silva Inacio_____

Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos_____

Marcedo Marques De Andrade Barbosa_____

Raoni De Paiva Nunes_____

Tiago Vieira Mendes De Oliveira_____

Vandilson Da Silva Trindade_____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO representada por
Alberto Pessoa Bastos_____

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO representado por Maria Danyelle
Senna_____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE representado por Paulo
Eduardo Cirino de Queiroz_____

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA representado por Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti_____

INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Sheila Santos da Silva._____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ representado por João Ricardo Franco Vieira_____
