



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região NORTE -2018

Endereço:
SIG Q 4-Lote 217, Asa Sul – Brasília -DF

Secretário do Conselho: Ricardo Alves

Cidade: Brasília

Data:
28 de setembro de 2018

Ao nono dia do mês de novembro de 2017, na sede da TIM em Brasília- SIG Q 4-Lote 217, Asa Sul – Brasília -DF, foi aberta a 3ª Reunião Ordinária de 2018 do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:

Nome dos presentes

1. Participantes Usuários

Elane Cristina Marques Cardoso, Paulo Roberto Bruno, Edivan de Carvalho, Marco Antonio Nobre Salum, Rafael Braga.

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

Defensoria Pública do Pará - representada por Cassio Bitar; OAB PA - Representada por Bernardo Mendes; Procon PA- representado por Moyses Bendahan; Procon Estadual do Amazonas- representada por: Socorro Alencar; OAB AM- representada por Nicolas Gomes.

3. Participantes – Grupo TIM

Ricardo Alves – Customer Relations
Anderson Silva Machado - Gerente de Engenharia TIM Norte / Rede
Lucia Regina Campista Pessanha - Advogada
Caroline Christine Dos Santo - Marketing VAS
Stephanie Batista- Membro da Comissão Direito do Consumidor/DF

4. Participantes Convidados

Juliana Veronez - Parceira/Terceirizada FS
Renata Ruback – Procon Carioca
Andreza Lemos Cignachi - Interação e Educação para o consumo Anatel

5. Anotações Gerais

INFORMAÇÃO SOBRE O IV FÓRUM DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANATEL

Na abertura dos trabalhos do Conselho, o tema inicial abordado é conduzido pelo Dr. Moyses, membro do PROCON ESTADUAL DO PARÁ, dispôs sobre os 42 itens da carta de Brasília, criada dentro do Fórum Anatel dos conselhos de usuários, para aprovação das operadoras, a TIM teve destaque no maior percentual de aceite das propostas realizadas.

O conselheiro Moyses Bendahan, trouxe uma proposta relacionada a criação de um aplicativo voltado para saúde.

Relembrou o IV Fórum Anatel dos Conselhos de Usuários & Reunião Presidentes e VP dos Conselhos TIM, saiu a CARTA DE BRASÍLIA qual foram dispostas 42 recomendações para que as operadoras implementassem em seus conselhos. Dr. Moyses destacou que pela TIM grande parte destas propostas já estão sendo cumpridas, independente da carta.

As operadoras encaminharam suas respostas para a ANATEL, sendo considerado por todos, após o Fórum que um grande avanço foi conquistado dentro dos conselhos de Usuários.

Seguindo, o secretário Ricardo Alves, fala do documento elaborado na reunião, A CARTA BRASÍLIA, fez uma apresentação da reunião, informou que foram todos os presidentes e vice-presidentes, e que criaram 4 grupos de trabalhos.

Prosseguindo, Ricardo continuou sua apresentação, falando: Temos uma comunicação muito forte dentro do site do conselho de usuários, que facilita nossa comunicação interna e externa.

Foi entregue o Termo de cooperação Técnica entre os cinco Conselhos de Usuários da Tim para 2018, apresentando (9 itens.) entregue as autoridades presentes na reunião.

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO NO NORDESTE

Dando continuidade à pauta, a Dra. Daniele - PROCON/PE – remotamente explanou sobre a ação criada pelo conselho nordeste de abertura de diálogo com os Procons do Nordeste, estacando os produtos que vem nas contas telefônicas dos clientes, que não tem o mesmo nome que o consumidor conhece e/ou contratou. Depois do treinamento os funcionários do atendimento e jurídico, puderam entender mais profundamente sobre o assunto (produtos ofertados pela cia).

Falou do canal 0800 da TIM que está sendo usado pelo PROCON/PE, foi realizado um treinamento dado pela TIM, o treinamento foi realizado em uma hora que auxiliou os funcionários a entenderem as ferramentas/produtos ofertados pela TIM, a fim de findar as queixas feitas pelo consumidor que procuram aquele ÓRGÃO em busca de uma solução.

Enfatizou a importância de a empresa ter se prontificado a dar esse treinamento ao ÓRGÃO, a fim de terem mais conhecimento dos produtos ofertados pela CIA, esclarecendo aos consumidores suas dúvidas referentes aquelas reclamações.

Dr. Moyses, membro do PROCON ESTADUAL DO PARÁ e Dra. Socorro Alencar/ Membro PROCON/AM, requer um treinamento, bem como foi feito no PROCON/PE.

APRESENTAÇÃO TIM PROTECT CRIANÇA

Na sequência a área comercial, representada pela colaboradora Juliana, fez uma apresentação do TIM PROTECT FILHOS: Controle Parental

Um novo contexto de família, as crianças acessam jogos, internet, e os pais não tem como ficarem seguros sem saber o que os filhos acessam, outras pessoas também podem acessar essas crianças.

Fizeram um protótipo e mostraram para alguns pais, desenvolveram um aplicativo para que os pais possam bloquear conteúdos que acham impróprios, podem limitar internet, ajudar a saber onde seu filho se encontra previamente definido pelo pai, no WhatsApp tem como saber com quem o filho está falando através do número e quanto tempo o filho está falando com aquele contato. O filho não tem como desinstalar o aplicativo, só através de uma senha e quando alguém tenta desinstalar, o pai recebe um alerta.

Existe duas formas de contratar o aplicativo

- ✓ TIM PROTECT FAMILIA
- ✓ TIM PROTECT FAMILIA PREMIUN

Próximos passos: Cartilha educacional, venda do serviço em lojas próprias da TIM

O Defensor Público Dr. Cassio fala que o tema surgiu através de pais que fizeram uma reclamação na Defensoria do Estado do PA, vez que seus filhos vinham acessando conteúdos inadequados na internet, foi quando nasceu essa proposta para as operadoras e que a TIM acolheu as sugestões e desenvolveram o aplicativo. Ainda propôs que o aplicativo seja gratuito a estudantes de escolas públicas de alguma forma experimental, tendo em vista que todos tenham alcance ao aplicativo principalmente pessoas de baixa renda.

O Conselheiro Paulo Bruno, representante de Usuários, sugeriu que fosse verificada a possibilidade da construção de um aplicativo também para que os gestores dentro das escolas tivessem como monitorar seus alunos em horários escolares.

Fechar uma data para apresentar o produto.

INDICADORES SINDEC E CONSUMIDOR.GOV.BR

Dra. RENATA - PROCON/RJ, citou o **Prêmio de Qualidade do Procon Carioca**, no dia Internacional do consumidor (15 de março) qual a TIM foi contemplada com o selo considerada uma das empresas de boas práticas e melhoria da vida do consumidor, para que a mesma fique com o selo, a empresa tem que se

reinventar a cada ano, foram dados 9 selos para as melhores empresas que inovaram referente aos seus consumidores.

Seguindo o Dr. Bernardo da OAB do Estado do Pará, Fala do selo OAB RECOMENDA, e solicita a Dra. Renata o compartilhamento do material Prêmio de Qualidade do Procon Carioca.

Prosseguindo, Ricardo se pronunciou sobre o SINDEC – A TIM vem se mantendo na última posição, como a empresa que tem menos reclamações no PROCON.

INFORMAÇÕES SOBRE O AIR DA RESOLUÇÃO 623/2013

Dra. Andreza/ANATEL, explica como surgiu! Que em 2016/17 foi colocado na agenda para a elaboração da resolução, e está sendo feito um estudo. Para que as resoluções dos problemas sejam feitas de forma direta e se verem um problema falarem bem direto o que é aquele produto. Ficará aberto até dia 8/10.

TECNOLOGIA LTE/4G

Anderson Silva Machado - Gerente de Engenharia TIM Norte / Rede, nos apresentando a tecnologia da LTE/4G

Apresentou a evolução da tecnologia 2G, 3G e a atual 4G a maioria dos dados e feito por essa tecnologia 4G, estão fazendo um estudo para a tecnologia 5G que vem sendo trabalhando com a ANATEL para esse desenvolvimento até o ano de 2019.

Expectativa de estar ativo em 2020.

Essa tecnologia em 2020 a empresa terá dobrado seu número de dados.

O que significa o 4K: qualidade do vídeo e como se tivesse vendo algo real.

Na tecnologia 4G a frequência de 700MHz, o alcance de sinal e bem maior, quanto menor a frequência maior a zona de cobertura.

Qual o ganho? Chega a ser 4x maior em cobertura em prédios, casas etc...

4G MAIS – 4.5G - A vasão é de dados feito por essa tecnologia e maior

Dr. Moyses fez uma apresentação por slide, a fim de demonstrar aos membros presentes a importância do aplicativo sugerido e a TIM, conforme as orientações do médico: Dr. Vasco Fernandes Clínico geral.

O aplicativo terá a foto do usuário e informações médicas do paciente, se toma algum medicamento, faz atividade física, já fez alguma cirurgia, quais doenças já teve?

O usuário poderá acessar seus dados mesmo off-line.

O médico se dispõe em fazer 100 consultas grátis para a construção do aplicativo.

O aplicativo mandará dicas por mensagens para prevenção de eventuais doenças.

Proposta aprovada pelo conselho, bem como o Dr. Ricardo ficou de mostrar internamento para o pessoal de Marketing a fim de fazer um levantamento de como podemos fazer esse aplicativo.

6. Pauta para próximo encontro

Fórum nacional dos Conselhos de Usuários da TIM

7. Assinaturas

Elane Cristina Marques Cardoso_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Paulo Roberto Bruno_____;

Rafael Braga De Lima_____;

Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Junior

_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS

_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS

_____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ

_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS

_____.
