



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região NORTE

Endereço:

**Avenida Governador José Malcher, 2.803 A -
São Brás – Belém/PA**

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Belém

Data:

22 de Março de 2017

1. Participantes Usuários

Elane Cristina Marques Cardoso;

Marco Antonio Nobre Salum;

Paulo Roberto Bruno;

Rafael Braga De Lima;

Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Júnior.

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS
representada por Carolina Gomes Mar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada
por Darwin Michel de Oliveira;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS representada por
Fabricio Silva Brito;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS representado por Rosely de Assis
Fernandes.

3. Participantes – Grupo TIM

Renato Cuenca – executivo de Customer Relations

Ricardo Alves – Customer Relations

Sergio Couto – Gerente de Engenharia TIM Norte / Rede

Rodrigo Melo – Jurídico

Jaqueline Pina – Relações Institucionais

Vanessa Tavares – Relações com a Imprensa

Fabio Reis – Diretor Regional Sales Consumer TNO

4. Participantes – Convidados

Marcio Rolim – Coordenador Regional Anatel

5. Anotações Gerais

A reunião foi iniciada pelo executivo Renato Cuenca com uma mensagem de boas vindas aos novos conselheiros que formarão o ciclo 2017-2019 destacando a importância de agregar valor a companhia e ao consumidor através do Conselho de Usuários. Continuou a sua fala com uma apresentação institucional da TIM proporcionando maior conhecimento sobre o Grupo TIM aos conselheiros.

Passada a palavra para o secretário Ricardo Alves, foram destacados alguns pontos importantes ocorridos em 2016 tais como: o reposicionamento da marca TIM, liderança em cobertura 4G no Brasil e o crescimento contínuo do Instituto TIM.

Em seguida o representante da área de Rede, Sergio Couto apresentou toda a parte relacionada às coberturas 2G, 3G e 4G.

O secretário do Conselho apresentou os dados do SINDEC na visão Nacional observando que a TIM segue como a operadora menos demandada. Também foi demonstrada a visão da região Norte que, igualmente a visão nacional, se mantém como a menos demandada.

O executivo Renato mencionou que o desafio da TIM juntamente com o Conselho de Usuários é eliminar a quantidade de pessoas que procuram o PROCON para resolução dos seus problemas e conseguem resolver dentro de casa, dentro da operadora sem a necessidade de recorrer aos canais recursais.

Ainda sobre a apresentação institucional da TIM, o executivo Renato Cuenca mencionou os quatro pilares da operadora para o conselho: ATENDER A RESOLUÇÃO, PERCEPÇÃO MELHORADA DO CONSUMIDOR, QUALIDADE DO SERVIÇO, ESTRATÉGIA DE MERCADO. Encerrando assim a mensagem inicial, seguiram com a apresentação dos conselheiros do novo triênio que expuseram suas expectativas para os futuros trabalhos do grupo. Também se apresentaram os colaboradores TIM presentes na reunião.

O conselheiro Moyses Bendahan sugeriu que na próxima reunião seja realizada uma apresentação detalhada e setORIZADA por região dos dados do SINDEC.

O conselheiro Raymundo Albuquerque sugeriu a programação de uma reunião focada somente no tema "Sistema de Rede". Ele também solicitou a criação do Canal de Atendimento 0800 para Tocantins e Interior do Pará.

A conselheira Elane solicitou um levantamento do mapa de cobertura da Rede 4G em Boa Vista devido a atual deficiência na maioria dos pontos da cidade. Demanda aceita. A apresentação será feita na próxima reunião.

O conselheiro Rafael pontuou a necessidade de análise da questão estrutural técnica da operadora. E mencionou a necessidade de maior investindo no suporte ao consumidor devido as grandes promoções oferecidas pela operadora.

Seguindo o cronograma pré-definido foi realizada a entrega dos 3 (três) documentos que nortearão os conselheiros durante o triênio: Regimento Interno, Código de Conduta e Política de Viagens da TIM. Algumas ressalvas importantes sobre os documentos foram feitas, bem como a substituição do conselheiro que tiver 2 (duas) faltas injustificadas, deixou em aberto a solicitação da modificação, por meio de aprovação, em algum item do Regimento Interno.

Em seguida foi apresentado o vídeo elaborado pelos integrantes do Conselho de Usuários da TIM da região Sudeste – 2014-2016 com todas as ações realizadas pelo Conselho de Usuários da TIM.

Finalizando a reunião no período da manhã, foi realizada a eleição do presidente e vice-presidente da região Norte inicialmente com a candidatura da Defensoria Pública Estadual do Pará representada pelo Dr. Cassio, a OAB Amazonas representada pela Dra. Carolina e como usuário o conselheiro Raymundo, obtendo o seguinte resultado: Raymundo eleito presidente e a OAB Amazonas representada pela Dra. Carolina como vice-presidente, todos esses com mandato de 1 ano.

Pausa almoço.

Iniciando o segundo período do encontro na parte da tarde, o diretor da área Comercial Fabio Reis, apresentou o material detalhado sobre a área, mencionando o volume de lojas abertas atualmente na região Norte, e todo o portfólio de ofertas atualmente disponíveis para todos os seguimentos da operadora (Pré-pago, Controle e Pós-pago). Também destacou o grande investimento em infraestrutura da cobertura de rede que vem sendo realizado.

Dando continuidade ao cronograma da reunião, o coordenador regional da ANATEL Marcio iniciou a apresentação institucional da agencia reguladora na qual abordou temas importantes comuns a todos, tais como: RGQ, RGC, Pesquisa de Satisfação, Atendimento pela Internet destacando a ampliação da usabilidade do aplicativo da ANATEL.

Sobre o tema pesquisa de satisfação, o executivo Renato mencionou que a pesquisa quente é, atualmente, válida somente para o atendimento telefônico, mas futuramente será disponibilizada para todos os outros canais de atendimento. Por enquanto a pesquisa está sendo implantada em fases. Ainda em sua observação esclareceu rapidamente do que se trata a pesquisa quente explicando aos conselheiros que em menos de 2h após o contato telefônico feito pelo consumidor, ele recebe quatro SMS com os seguintes questionamentos: se teve a demanda resolvida, nota para o atendimento recebido, motivo da avaliação por determinadas notas e pergunta se recomendaria a TIM para outras pessoas.

O PROCON estadual do Pará representado pelo doutor Moyses levantou um questionamento junto a ANATEL sobre a visibilidade do ranking divulgado no dia 15 de Março com dados das demandas dos clientes nas empresas dentro dos PROCONS e adicionalmente solicitou que sejam levados para as reuniões do Conselho de Usuários os dados de reclamação e resolubilidade referente à região separado por estado. Ainda em sua declaração, o conselheiro mencionou que através da nova formação do conselho de usuários que possuem o perfil técnico e estratégico os elevados números de reclamação dos clientes podem ser reduzidos.

Em resposta ao questionamento do Dr. Moyses sobre os dados publicados, a ANATEL representada pelo coordenador Marcio informou que a agencia reguladora tem uma parceria com SMDC a respeito do detalhamento da reclamação via sistema e informou também que essas informações são verificadas internamente pela ANATEL, sendo assim eles tem conhecimento desses dados.

O conselheiro presidente senhor Raymundo mencionou a importante fala da ANATEL durante o encontro com os esclarecimentos fornecidos e também expos sua curiosidade sobre os dados de reclamação da TIM no site da agencia reguladora. Ele solicitou detalhamento do índice de reclamação referente aos segmentos na região Norte.

Dando continuidade a apresentação institucional da ANATEL, o coordenador Marcio falou sobre os canais de atendimento e esclareceu o funcionamento dos dois aplicativos disponibilizados pela ANATEL.

O secretário Ricardo divulgou e demonstrou aos presentes na reunião a página do Conselho de Usuários da TIM dentro do site oficial da operadora onde estão todas as informações sobre o conselho incluindo um link direto que leva o internauta direto para a página do ANATEL Explica dentro do site da ANATEL.

A OAB do estado do Pará representada pelo senhor Darwin mencionou dois casos de consumidores que chegaram à loja física da TIM e não conseguiram solicitar a alteração de seus planos aos vendedores disponíveis no estabelecimento. Os clientes foram orientados a entrar em contato com a central de atendimento da operadora, pois somente neste canal é possível realizar a mudança de plano. Imediatamente o secretário Ricardo, informou que foi uma falha do atendente/vendedor e solicitou aos conselheiros que levem esses casos com maior comprovação para as reuniões, pois são esses casos que farão a diferença para os encontros e efetividade na resolução dos problemas dos clientes.

Seguindo com sua apresentação o coordenador regional da ANATEL expos a visão institucional do Conselho de Usuários para a agencia reguladora.

Encerrando a sua participação ativa no encontro não utilizando termos técnicos, porém com um tempo elevado pelo interesse do representante em explicar os desafios dentro dos conselhos. Foi ressaltado também que a ANATEL inicia este ciclo acompanhando as reuniões para entender as oportunidades a serem trabalhadas internamente e que se fará presente sempre que for convidada. Elogiou muito a disponibilidade do conteúdo da ANATEL Explica através das paginas da TIM.

Fizeram uma breve menção sobre a ABRAREC, que se trata de uma associação de relações empresa-cliente em que a TIM já faz parte há um tempo. Diante dessa parceria de longa data e confiança no trabalho realizado pela operadora, fizeram a proposta de presidência por dois anos ao executivo Renato Cuenca que após todas as avaliações internas necessárias, aceitou o desafio.

A OAB do estado do Amazonas e também vice-presidente do conselho representada pela senhora Carolina reforçou a necessidade de engajamento dos demais membros do conselho e a necessidade de leitura dos documentos distribuídos pela TIM para todos os integrantes do Conselho. Ela solicitou adicionalmente as informações acerca do Regulamento Geral de Acessibilidade (RGA) para todos os tipos de deficiência que permite a utilização da web/chat para o deficiente visual e solicitou o envio de informações em braile.

Considerações finais por parte do executivo Renato Cuenca a respeito do trabalho realizado pelo Conselho de Usuários da TIM dando total liberdade aos conselheiros de levarem contribuições positivas para a reunião.

A próxima reunião ficou agendada para 20 de Junho as 09h30minh em Belém.

Cumprida toda a pauta definida, se encerra a 1ª reunião do Conselho de Usuários da região Norte.

6. Pauta para próximo encontro

- Detalhamento da cobertura de rede dos estados da região Norte;
- Apresentação dos indicadores do Consumidor.gov;
- Apresentação das reclamações dos canais recursais (PROCON e ANATEL);
- Ações de fomento a plataforma consumidor.gov.br (o que será realizado pela TIM para divulgar?);

7. Assinaturas

Elane Cristina Marques Cardoso_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Paulo Roberto Bruno_____;

Rafael Braga De Lima_____;

**Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque
Júnior**_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por Carolina Gomes Mar_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada por Darwin Michel de Oliveira_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS representada por Fabricio Silva Brito_____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS representado por Rosely de Assis Fernandes_____.
