



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**4ª Reunião Ordinária – Todas as regiões**

**Endereço:**

**Rua Fonseca Teles, 18 – São Cristóvão.**

**Secretário do Conselho:**  
**Ricardo Alves**

**Cidade:**  
**Rio de Janeiro**

**Data:**  
**01 e 02 de dezembro de 2016**

### **Participantes**

Representantes das cinco regiões geográficas

### **Anotações Gerais**

#### **Quarta reunião ordinária dos Conselhos de Usuários de 2016 (fechamento do triênio) com os conselheiros das cinco regiões.**

Nos dias 01 e 02 de dezembro de 2016 aconteceu no auditório da TRJ, em São Cristóvão, reunião de encerramento das atividades da gestão 2014/2016 dos Conselhos de Usuários da TIM, atendendo a obrigatoriedade no cumprimento à resolução 623/2013 em realizar a quarta reunião ordinária do ano, a TIM inovou e realizou em um único local com todos os conselheiros, oportunizando integração entre as cinco regiões para adoção de ações em sinergia com a prestadora, tornando este encontro mais um diferencial na atuação e organização dos Conselhos de Usuários apresentado a sociedade.

Participação de todos os Conselheiros (com exceção de ausências justificadas) das cinco regiões,

Resumo do primeiro dia:

#### **Abertura**

Conduzida a abertura pelo executivo Renato Cuenca, agradecendo a participação de todos os Conselheiros, autoridades, funcionários e convidados presentes, destacando que o grande diferencial é a humanização do atendimento automático, **melhorando a experiência e a satisfação do cliente no momento da interação com a TIM**, para que os clientes possam acessar os serviços de forma fácil, clara e direta.

Destacou ainda o aprendizado na construção dos conselhos, sendo a implantação e condução destes um desafio para a TIM, encerrando e direcionando aos início dos trabalhos.

---

### **Ações e resultados de cada Região**

Seguindo a agenda proposta ocorreu a apresentação dos resultados por cada região através de seus **Presidentes** da seguinte forma:

Região Centro oeste: **Dra. Helena Larucci**

Região Sudeste: **Matheus Galbes**

Região Nordeste: **Tiago Mendes**

Região Norte: **Marcos Souza**

Região Sul: **Renato Vieira**

Benefícios:

Todas as ações destacadas foram positivas, reforçando perante as demais operadoras de telecomunicações o comparativo nas duas edições em que ocorreram os encontros dos Presidentes e Vices Presidentes na Anatel I(reunião anual), onde a TIM figurou como protagonista.

### **Órgãos que participam do Conselho no triênio 2017/2019**

Apresentado a todos os presentes a composição final das 30 entidades que compõem as cadeiras (trinta) efetivas dos Conselhos de usuários.

Benefícios:

Única operadora em que participaram das eleições, Defensorias Públicas e vários Procons que compõem a associação **Procons Brasil**.

### **Workshop com autoridades Consumeristas**

Foram convidadas e prontamente aceitaram a participação de autoridades para realizar workshop cujo tema trataria da atuação dos órgãos de Defesa do Consumidor no ambiente dos conselhos de usuários, que contou com os seguintes destaques:

- **Procon Estadual do Amazonas - Dra. Rosely Fernandes:**  
Agradeceu a oportunidade de participar do encontro, destacando que sua candidatura junto ao conselho da TIM (eleita para a próxima gestão), se deu principalmente por entender que a TIM enxerga o conselho como uma oportunidade em melhorar a relação empresa/cliente, e não simplesmente atender a obrigação regulamentar;
  - **Procon Estadual de Santa Catarina - Dr. Maycon Baldessari:**  
Destaque parabenizando a TIM na organização e condução dos conselhos de usuários, reforçando que independente de ter cadeira efetiva, sempre que convidado a participar, se fará presente para contribuir com soluções técnicas e justas;
  - **Procon Estadual de Pernambuco - Dra. Daniele Sena:**  
Pela participação atual do Procon PE em vários conselhos, informou que a atuação positiva da TIM, vem sendo destacada como um case de sucesso, dentro de vários conselhos, se colocando a disposição (eleita para a próxima gestão), para iniciar os trabalhos no conselho NE;
  - **Procon Municipal do Rio de Janeiro-Carioca - Dr. Fabio Ferreira:**
-

Enfatizou a atuação do Procon Carioca, destacando que o órgão já vem realizando rotineiramente ações dentro do conselho da TIM (palestras e reuniões), onde as ações realizadas são uma grande conquista para os Consumidores;

- **Defensoria Publica do RJ-NUDECON-** Dra. Patrícia Cardoso:  
A Defensoria Publica do Rio de Janeiro, destacou a abertura de dialogo aberta pela TIM ao criar o canal de comunicação 0800/Defensoria, esclarecendo que todas as demais defensorias só se escreveram (11 eleitas) no conselho da TIM por entender que a TIM tem um olhar diferenciado para os seus clientes. Reforçou o ganho dos conselhos em ter órgãos técnicos do SNDC na nova formação;
- **OAB RJ- CODECON** - Dr. Bruno Almeida:  
Presidiu e mediu o painel, lembrando-se do trabalho que a OAB tem realizado através da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB, colocando a OAB a disposição do Conselho de usuários.

Benefícios:

Valor altamente agregado à imagem da TIM pela inovação de colocar vários órgãos de varias regiões dentro do nosso ambiente corporativo, recebendo feedbacks positivos de todos estes órgãos, oportunizando a abertura de diálogos técnicos.

### **Assinatura do termo de compromisso entre os conselhos de usuários da TIM**

Foi assinado pelos presidentes dos conselhos das cinco regiões um termo de compromisso entre eles que estabelece a manutenção de algumas práticas já realizadas pelos conselhos, a fim de deixar como legado para a próxima gestão.

Tratou se de um ato representativo as ações conquistadas no triênio 2014/2016.

**Encerramento do primeiro dia.**

**Segundo dia**

#### **Abertura**

Apresentação do executivo Carlos Eduardo Braz integrante do Regulatório da TIM. Expos a experiência do Conselho de Usuários 2014-2016 na TIM, destacando o desafio de cumprir a resolução sendo algo novo para a empresa. No decorrer dos encontros com os conselheiros identificou o objetivo e beneficio do projeto juntamente com os integrantes do conselho que colaboraram com ideias inovadoras trazendo um diferencial pra dentro da TIM.

---

### **Palestra - Anatel e a criação dos Conselhos de Usuários**

Apresentação Dr. Rui Barbosa Gerente regional da Anatel sobre a criação da resolução 623 que objetiva formar o Conselho de Usuários dentro das prestadoras com o propósito de ouvir a sociedade. Parabenizou o diferencial da TIM na condução dos conselhos de usuários bem como aos conselheiros presentes.

Destacou ainda diretamente as seguintes ações da TIM:

Criação do código de conduta

Distribuição do CDC em Braille

Criação do canal 0800/Defensoria Publica

Benefícios:

Após a apresentação didática e esclarecedora, fortaleceu o dialogo da Anatel no entendimento de diferencial na construção do modelo de atuação e nos benefícios a serem conquistados através dos Conselhos de Usuários.

### **Palestra - Direito dos Usuários**

Apresentação realizada pelo conselheiro do CEDUST da Anatel, Prof. William Rocha.

Abriu a palestra explicando acerca do controle exercido pela Anatel e depois destacou os seguintes temas:

- Geração dos direitos Fundamentais
- Os Serviços de Telecomunicação
- Principais transformações do setor
- *Motivo pelo qual as empresas perdem clientes*
- Reclamações por motivos
- Atuação da Anatel

Benefícios:

Palestra altamente técnica que abriu espaço para temas a serem discutidos futuramente durante as reuniões ordinárias do conselho. Valor agregado com informações importantes para futuros debates. Ponto de destaque pelo fato do referido Conselheiro da Anatel ter sido eleito para o conselho de usuários da região Sudeste 2017/2019.

### **Ações sociais da TIM**

Apresentado os projetos conduzidos pelo Instituto TIM através da Diretoria de assuntos regulatórios, esclarecendo que o principal objetivo é criar e potencializar recursos e estratégias para a democratização da ciência, tecnologia e inovação que promovam o desenvolvimento humano no Brasil, tendo a tecnologia móvel entre os principais habilitadores.

---

### **Diálogo aberto - Desafios para o próximo triênio**

Realizada plenária final com a participação de todos os conselheiros apresentando as melhores praticas a serem continuadas, e estabelecidas como legado bem como as oportunidades na condução das reuniões da próxima gestão.

### **Encerramento**

Entrega do certificado aos conselheiros (cinco regiões) em reconhecimento a atuação e contribuição durante a primeira gestão, com agradecimento final.

---