



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

<b>1ª Reunião Ordinária – Região NORDESTE</b>		<b>Endereço:</b> <b>Avenida Ayrton Senna da Silva, 1.633 – Piedade</b>
<b>Secretário do Conselho:</b> <b>Ricardo Alves</b>	<b>Cidade:</b> <b>Recife</b>	<b>Data:</b> <b>8 de Março de 2017</b>

### **1. Participantes Usuários**

Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos;

Marcedo Marques De Andrade Barbosa;

Raoni De Paiva Nunes;

Tiago Vieira Mendes De Oliveira;

Vandilson Da Silva Trindade;

Registra-se a ausência do conselheiro Fabio Nascimento devido a compromissos profissionais.

### **2. Participantes Entidades Defesa Consumidor**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO representada por Alberto 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 José Cicero Vieira De Oliveira;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ representado por João Ricardo Franco Vieira.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

Renato Cuenca – Executivo de Customer Relations

Ricardo Alves – Customer Relations (Secretário do Conselho de Usuários TIM)

Amarilio Fidel Menezes – Relações Consumeristas

---

Kainara Nascimento – Jurídico  
Sofia Aldin – Comercial  
Gilberto Soares – Customer Relations  
Kainara do Nascimento – Juridico  
Rodrigo Leão – Juridico  
Bruno Ribeiro – Relações com Imprensa  
Felipe Leão - Relações Intitucionais  
Ageu Diniz - Rede  
  
Isabella Maldonato - Regulatório

#### **4. Participantes – Convidados**

Adelson Ramos – Coordenador Regional Anatel

#### **1. Anotações Gerais**

Abertura com mensagem de boas vindas realizada pelo executivo de Customer Relations da TIM Renato Cuenca, introduzindo a atuação do Conselho de Usuários, que mais do que cumprir a resolução nº 623 da Anatel é criar valor agregado para ambas as partes, empresa-cliente através das contribuições recebidas dos conselheiros. Em seguida, o executivo juntamente com o secretário do Conselho Ricardo Alves, apresentou os pilares da TIM citando algumas áreas internas da organização que atuam diretamente com o relacionamento e a experiência do cliente. Também mencionou o reposicionamento e nova marca TIM e Instituto TIM.

Em seguida foram apresentados os dados relacionados a liderança da TIM em cobertura 4G no Brasil e prestou esclarecimentos aos participantes do encontro sobre a estratégia de atendimento ao cliente TIM.

Dando continuidade as apresentações internas da organização, o secretário Ricardo Alves apresentou os dados do SINDEC quais 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 comparada as demais. O secretário destacou, juntamente com o executivo Renato Cuenca, a ferramenta Consumidor.gov que aproxima o cliente da empresa solucionando diretamente as suas demandas sem a intervenção das entidades recursais.

O executivo também citou a necessidade de maior efetividade na atuação da TIM para um avanço positivo perante a Agência Reguladora – ANATEL.

Finalizada a apresentação de boas vindas e agradecimentos por parte da TIM.

---

Os conselheiros do ciclo 2017-2019 se auto apresentaram e expressaram a expectativa individual de atuação nesse novo período. Em seguida os participantes das áreas internas da TIM e o convidado da ANATEL se apresentaram, finalizando assim essa etapa do encontro.

Em seguida cada conselheiro recebeu um dossiê contendo o regimento interno; o código de conduta e a política de viagens da TIM.

Seguindo o cronograma do encontro, foi realizado o processo eleitoral para nomeação do presidente e do vice-presidente da região Nordeste. Foram eleitos por aclamação o conselheiro da categoria usuário Tiago Mendes como Presidente e na categoria entidade a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ representada por João Ricardo Vieira como vice-presidente com mandato de 1 (um) ano.

Exibido o vídeo elaborado pelo Conselho de Usuários da região Sudeste apresentando as ações realizadas através do Conselho de Usuários da TIM no ciclo anterior, 2014-2016.

Pausa.

Retomada a reunião seguindo o cronograma pré-definido, foi iniciada a apresentação institucional da ANATEL pelo coordenador Adelson abordando os temas: Planejamento Estratégico; Indicadores de Qualidade e Telefonia Móvel; Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida; Atendimento pela Internet; Conselhos de Usuários.

O conselheiro Lindojon questionou sobre a existência da ascensão a demanda por parte da ANATEL nas demandas de reclamação dos consumidores.

Em seguida o coordenador regional da ANATEL apresentou detalhadamente o funcionamento da Resolução nº 623 que institui do Conselho de Usuários.

O executivo Renato Cuenca, destacou a total adesão da TIM a todos os canais de atendimento disponíveis.

Dando continuidade aos temas do encontro, foi apresentado aos conselheiros pela da área Comercial da TIM as ações/campanhas e ofertas atuais dentro dos 3 (três) segmentos: Pré, Controle e Pós.

Por consenso geral ficou acordado que a aprovação da ata dos encontros será por meio virtual para breve disponibilização na página do Conselho de Usuários da TIM e na reunião posterior será realizada a assinatura do documento físico.

O secretário Ricardo Alves 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.

Finalizando o cronograma da reunião, foi discutida a disponibilização impressa da cartilha do ANATEL Explica para os órgãos de Defesa do Consumidor.

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 representante do PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA, Dra Kessia solicitou maior atenção da operadora para com a região Nordeste devido a dificuldade do atendente em prestar assessoria adequada ao Consumidor desta região.

A representante do Procon Estadual da Paraíba e do procon estadual de Pernambuco, propuseram que seja criada uma capacitação específica para os atendentes dos Procons, visando entendimento e solução imediata de demandas sem necessitar de acionar a empresa, ganhando celeridade nas demandas dos consumidores.

O conselheiro Lindojon, informou que vai verificar a possibilidade de se criar um canal de atendimento direto com os Ministérios Públicos da região Nordeste no modelo do canal de atendimento as Defensoria Publicas, para as capitais e interior.

Ficou acordado que a próxima reunião será dia 2 de Junho, local a ser definido.

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

## **2. Destaques da Reunião**

A representante do PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO, Dra Danyelle em sua apresentação citou que essa é a primeira vez que o órgão se integra a um Conselho de Usuários.

O usuário Lindojon citou o processo de eleição do Conselho de Usuários dos Grupos Economicos elegíveis foi bastante concorrido diante da visibilidade e proporção que esta ação tomou após a primeira gestão no período de 2014-2016.

## **3. Pauta preliminar para próximo encontro**

- Consumidor.gov: detalhamento dos resultados;
  - Proposta de Capacitação dos Consultores de Atendimento da Região Nordeste;
-

- Apresentação da evolução do programa Customer Experience Monitoring.

#### **4. Assinaturas**

**Lindojon Geronimo 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 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 José Cicero Vieira De Oliveira\_\_\_\_\_

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ** representado por João Ricardo Franco Vieira\_\_\_\_\_

---