



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE

Endereço:
Rua Fonseca Teles, 18 – São Cristóvão.

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Rio de Janeiro

Data:
17 de Março de 2017

1. Participantes Usuários

Adolfo Breder
Danusa Maria Sant'ana Castelpoggi
Jorge Tardin
Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes
Rafael Quaresma Viva
William Lima Rocha

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS representada por Alessandra Celita Couto Fogaça;
PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques;
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Daniel Firmato Almeida Glória;
INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Francisco De Assis Santos Sobrinho;
MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS representado por Gabriella de Castro Vieira;
DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO representada por Patricia Cardoso Maciel Soares.

3. Participantes Grupo TIM

Renato Cuenca – Executivo de Customer Relations
Ricardo Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM
Amarilio Menezes – Customer Relations
Selena Gomes – Human Resources
Renata Lignon – Human Resources

Renata Rodrigues – Consumer Marketing Regional Sudeste

Flavia Olmo – Trade Marketing

Juliana Isidoro – Relações de Imprensa

Ana Vasconcellos – Jurídico

Lucia Pessanha – Jurídico

Fidel Menezes – Customer Relations

Fernanda Laranja – Relações Institucionais

Isabela Maldonato - Regulatório

Leonardo de Paiva- Network

Claudio Hanschke - Network

4. Participantes Convidados

Rodrigo Vietas – Gerente Regional ANATEL

Ruy Barbosa – Coordenador Regional ANATEL

Dra Renata Ruback representando o PROCON Carioca.

5. Anotações Gerais

A reunião foi iniciada com uma mensagem de boas vindas do executivo de Customer Relations Renato Cuenca e do secretário do Conselho de Usuários TIM Ricardo Alves. Juntos também apresentaram o portfólio institucional da TIM proporcionando maior conhecimento do plano estético e dos pilares da organização.

O executivo destacou o objetivo que a operadora deseja alcançar: SER A EMPRESA MAIS QUERIDA DO BRASIL. Na ocasião, mencionou a recente notícia do resultado de uma pesquisa que identificou que a TIM é a empresa mais amada do Brasil.

Em seguida os conselheiros do novo triênio se apresentaram expondo suas expectativas para os futuros trabalhos do grupo. Também se apresentaram os colaboradores TIM e os representantes da ANATEL presentes na reunião.

Seguindo o cronograma proposto para o encontro, foi apresentado o vídeo elaborado pelo Conselho de Usuários da região Sudeste do triênio 2014-2016 com as ações realizadas pelo Conselho de Usuários da TIM.

Após a exibição do vídeo, foi iniciada a eleição do presidente e vice-presidente, por aclamação, elegendo o conselheiro da categoria usuário Adolfo Breder como presidente e o IBRACI representado pelo senhor Francisco Sobrinho como vice-presidente.

Todos esses com mandato de 1 ano.

Pausa.

Iniciando o segundo período do encontro na parte da tarde, o presidente Adolfo divulgou a existência da página no Facebook dedicada ao Conselho de Usuários da região Sudeste a todos os novos conselheiros e aos presentes na reunião. Em sua fala o presidente também solicitou que todos os conselheiros levem contribuições efetivas que beneficiem tanto os clientes como a empresa para debate na reunião.

Os conselheiros comentaram sobre o sistema operacional DosVox que permite que deficientes visuais utilizem um microcomputador comum para desempenhar diversas tarefas. O sistema vem auxiliando aos deficientes a se inserirem mais na tecnologia. Na ocasião a representante do PROCON de Juiz de Fora Dra Carla, mencionou a experiência de trabalhar com a conciliadora do PROCON Dra Claudia do quadro de funcionários do Procon, que tem deficiência visual, e poder presenciar a utilização da ferramenta pela doutora. Ela observou que a ferramenta possibilita a Dra Claudia a fazer, até mesmo, audiências online.

O presidente Adolfo sugeriu a realização de um trabalho de rastreamento da utilização dos códigos em braille que já foram doados.

Seguindo o cronograma da reunião o servidor regional da ANATEL Ruy Barbosa, iniciou apresentação institucional da agência 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 e em seguida apresentou o material orientativo sobre a Resolução nº 623 que institui os Conselhos de Usuários reforçando o propósito dos conselhos e observações sobre a conduta dos conselheiros (entidades e usuários). O gerente regional Rodrigo enfatizou a importância do trabalho do Conselho de Usuários junto a sociedade visando o bem comum. Não somente para o cliente, mas também para a empresa. Durante a apresentação o servidor Ruy destacou o empoderamento social e o conhecimento do direito do consumidor cada vez maior pelos clientes.

Foi abordado o tema sobre a limitação da Banda Larga Móvel, o que gerou significativa insatisfação do consumidor. Sobre o assunto se pronunciou o coordenador Rodrigo reforçando que a ANATEL proibiu esse tipo de ação das operadoras que oferecem o serviço de dados.

Ainda sobre rede de dados, foi abordado pelos presentes na reunião a limitação da franquia de banda larga fixa se a utilização do WiFi gera a distribuição da franquia, diminuindo a velocidade da internet. A resposta pelos representantes da ANATEL é que sim, a utilização do WiFi divide a franquia disponível. O coordenador Rodrigo destacou o fato de uma série de informações que o usuário/consumidor não tem e também não busca conhecer e entender no momento em que está adquirindo o serviço.

Ainda durante a apresentação da ANATEL o servidor Ruy falou sobre a análise das reclamações recebidas no call center da agência reguladora e sobre a pesquisa de satisfação dos clientes realizada por empresa terceira onde obtiveram nota 7 em todos os atributos no 2º trimestre de 2016.

Finalizando a apresentação da ANATEL o coordenador Rodrigo informou que os dados da Pesquisa estão disponíveis no site da ANATEL.

Em seguida a Dra Patricia destacou o Regulamento Geral do Consumidor, onde tem o detalhamento dos preceitos a serem seguidos pelas prestadoras. Falou ainda sobre a cobrança de contratação de serviço indevida que tem um grande volume de reclamação.

O conselheiro William informou aos presentes na reunião que na página da ANATEL existe um espaço de sugestão de pauta que pode ser realizada pelo consumidor.

Foi mencionado pelos representantes da ANATEL os 2 aplicativos disponibilizados pela agência reguladora: **ANATEL Consumidor**, que permite o registro da reclamação do cliente diretamente pelo smartphone, sem precisar ligar para o atendimento, e **ANATEL Serviço Móvel**, que busca antenas de qualquer cidade do país, verifica onde ela está instalada e segmenta por 2G, 3G e 4G. O aplicativo também faz uma comparação dos resultados das prestadoras. Adicionalmente mencionou a disponibilização de campanhas da ANATEL na internet.

Dando continuidade a reunião, foi iniciada a apresentação da área Comercial pela gerente regional Renata Castro com a exibição de um vídeo de Tecnologia voltado para saúde mostrando como o avanço da tecnologia tem influenciado a sociedade e as diversas áreas profissionais. Ela destacou o reposicionamento da marca TIM que saiu do *TIM: você, sem fronteiras* para o *EVOLUIR É FAZER DIFERENTE*. Oferecendo planos que atendem a necessidade do consumidor de classes mais baixas. Também mencionou o elevado investimento em rede 4G, que faz com que a TIM seja, atualmente, a maior cobertura em 4G no Brasil.

A gerente também apresentou o portfólio atual de ofertas da TIM para todos os segmentos da operadora (Pré-pago, Controle e Pós-pago), ofertas que se moldam a ao perfil de necessidade do consumidor.

Renato destacou a importância de apresentar as ofertas aos conselheiros, pois assim a operadora pode receber maior contribuição dos conselheiros de como está sendo veiculada a comunicação aos consumidores e juntos identificar as necessidades de modificação das mensagens ao cliente. Disse ainda que a preferência do cliente é identificada através de pesquisa.

Sobre os planos da TIM que fazem parceria com algumas aplicações de modo que a utilização dessas ferramentas não são descontadas da franquia de dados, o coordenador Rodrigo pontuou que a ANATEL não considera essa prática anticoncorrencial. Diante dessa declaração a dra Patricia questionou o coordenador quanto pacotes que não descontam da franquia de dados a utilização de alguns aplicativos gerando no consumidor um maior estímulo de uso da internet somente com esses aplicativos. Adicionalmente ela pontuou que isso universaliza utilização da internet.

O executivo Renato tomou a palavra dizendo que essa é uma oportunidade adicional com uma parceria junto as ferramentas, sendo que os aplicativos não investem em infraestrutura de Rede.

Em seguida o conselheiro William, sugeriu a realização de um mapeamento e cruzamento dos ofensores dentro dos relatórios do PROCON e ANATEL.

A dra Patricia solicitou a apresentação do relatório das reclamações na ANATEL e sugeriu convidar o professor Rafael Zanata do IDEC para palestrar sobre Educação Para o Consumo.

Os conselheiros solicitarão a apresentação detalhada da região Sudeste dos indicadores do SINDEC e Consumidor.gov. O secretário aceitou a solicitação e adicionalmente apresentará o volume dos 4 indicadores da plataforma Consumidor.gov para estabelecimento de métrica.

O vice-presidente Francisco mencionou a importância de acompanhar o volume das demandas entrantes e das solucionadas no SINDEC e mais do que isso, entender o desempenho da TIM na resolução das demandas.

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.

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.

A próxima reunião ficou agendada para dia 9 de Junho em Belo Horizonte.

Os conselheiros assinaram o termo de posse no Conselho de Usuários da TIM e assim foi encerrada a 1ª reunião da região Sudeste as 17h13.

6. Pauta para próximo encontro

- Detalhamento do VAS – apresentação representante TIM;
- Apresentação do código de conduta por Francisco Sobrinho;
- Solicitação de criação do Focus Group pelo presidente Adolfo.

7. Assinaturas

Adolfo Breder_____;

Danusa Maria Sant'ana Castelpoggi_____;

Jorge Tardin_____;

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes_____;

Rafael Quaresma Viva_____;

William Lima Rocha_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS representada por Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Daniel Firmato Almeida Glória_____;

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Francisco De Assis Santos Sobrinho_____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS representado por Gabriella de Castro Vieira_____;

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO representada por Patricia Cardoso Maciel Soares_____.
