



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região SUL

Endereço:

Rua Comendador Araújo, 299 - Curitiba

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Curitiba

Data:

04 de Agosto de 2017

1. Participantes Usuários

Alencar De Abreu Cardoso De Bortoli
Jhonatas Ribeiro Santos;
Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;
Mauro Cezar Colling;
Renato Da Rocha Vieira;
William Dario Hereck.

2. Participantes – Entidades Defesa Consumidor

PROCON ESTADUAL PARANÁ representado por Claudia Francisca Silvano;
PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL representado por Jeferson Garibaldi;
PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA representado por Michael da Silva;

Ausências justificadas:

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA representada Bruna Luiza Barni;
PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER representado por Nadiete Albino Marcilio.
PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira;

3. Participantes – Grupo TIM

Janaina Assis – Executiva de Customer Relations

Ricardo Luis Fontes Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

Isabella Maldonato – Regulatório (Video)

Silvia Bica - Assessoria de Imprensa da Região Sul

Cleber Affanio- Relações institucionais da TIM Sul

Carlos Eduardo Spezin - Diretor Sales Consumer Região Sul

Calos Abilhoa – Gerente Executivo – Sales Consumer

Lucia Regina Campista - Juridico

4. Participantes – Convidados

Paulo Roberto Tobias – Coordenador de Relacionamento Regional Anatel

5. Anotações Gerais

A reunião foi iniciada pelo Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul, Sr. Mauro Cezar Colling com uma mensagem de boas vindas a todos os Presentes, passando a palavra ao Secretário do Conselho de Usuários Ricardo Alves.

O secretário apresentou a pauta inicial e fez a apresentação da executiva da área **Janaina Assis** que veio do Rio de Janeiro exclusivamente para participar da terceira reunião ordinária do Conselho da TIM Região Sul, passando a palavra a ela.

A Executiva observou a importância de um conselho diferenciado junto a sociedade, em prol dos consumidores, criando uma agenda positiva de discussões com contribuições dos conselheiros e um olhar mais dedicado aos temas mais sensíveis como investimento direcionado a tecnologia, resoluções rápidas e eficientes das demandas entre outros. Esse é o propósito do Conselho de Usuários.

Reforçou ainda os pilares que formam a base do novo posicionamento da TIM perante o mercado destacando os investimentos em infraestrutura, com a ampliação da cobertura 4G no país e a experiência dos usuários como foco para estabelecer uma nova relação com os consumidores.

Destacou ainda os valores que tem como foco: Transparência, cuidar do cliente, comprometimento, inovação e agilidade.

Finalizou a apresentação deixando claro que o contexto de atuação do segmento Telecom é altamente complexo, sendo o Conselho de usuários uma oportunidade de apresentar estas complexidades e todas as ações que envolvem as soluções, agradecendo a todos pelo excelente trabalho desenvolvido até o momento.

Na sequência o Presidente do Conselho da Região Sul, solicitou que os demais conselheiros se apresentaram expondo suas expectativas para os futuros trabalhos do grupo. Também se apresentaram os colaboradores TIM presentes na reunião e o Sr. Paulo Roberto Tobias representante da Anatel.

Na sequência foi passada a palavra pelo Presidente ao Secretário para que apresentação dos dados dos indicadores do SINDEC na visão nacional e regional onde a TIM é apontada como a operadora menos demandada se comparada as demais.

Na sequência foram apresentados os indicadores da plataforma www.consumidor.gov.br, demonstrando a melhoria que vem ocorrendo nos quatro indicadores, atendendo assim a solicitação realizada na reunião passada de apresentar este material.

Após foi apresentado relatório que comparava os atendimentos (ofensores) mais demandados no SINDEC, Consumidor.gov.br e na Anatel, Sendo verificado que o tema de cobrança é o mais demandado independente do tipo de canal de entrada, sendo solicitado pelo conselho que os Procons presentes que tem cadeira efetiva no conselho possam realizar uma análise em seus órgãos mais detalhada acerca deste tema e levar na próxima reunião ordinária.

A representante do PROCON ESTADUAL PARANÁ Dra. Claudia Silvano,

Durante a apresentação a Dra. Claudia Silvano, destacou a forma de comunicação dos usuários, pois no geral as pessoas estão trocando voz por dados. Também sinalizou a média diária de reclamação que gira em torno 30 (trinta) mil.

A ANATEL propôs um desafio aos conselheiros do novo triênio para um compromisso de interesse e leitura da informação ao adquirir um serviço/produto, pois muitas demandas são de clientes que não se atentaram para as informações no momento da contratação e logo após se frustraram.

Dando continuidade ao cronograma da reunião seguiram com a apresentação da área Comercial representada pelo diretor Carlos Spezin e Carlos Abilhoa, explicitando o produto TIM Black, abrindo ao final para esclarecimentos e novas explicações.

Novamente a Dra. Claudia Silvano ponderou a clareza da informação de limitação dos dados, o que leva a um esclarecimento mais fácil e explícito ao consumidor evitando com maior efetividade as reclamações.

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.

Apresentado a ação inovadora do segmento que disponibiliza no site da TIM através do Conselho de Usuários, o Banner que direciona o consumidor a plataforma consumidor.gov.br, proposta realizada pelo conselho da região sul na reunião anterior e aceito pela operadora.

Destaque para a parceria desta ação sendo enfatizada aos conselheiros, que a operadora foi uma das primeiras empresas a aderir ao Consumidor.gov, por se tratar de um canal recursal mais democrático se comparado com os demais, por ser uma ferramenta de baixo custo e prover solução imediata às demandas dos consumidores sem que os mesmos tenham que levar seus casos as entidades consumeristas. Outra vantagem do Consumidor.gov é que a avaliação é 100% feita pelo consumidor.

Após foi apresentado ainda o cartaz de divulgação feito nas lojas próprias da região Sul que também reforça o atendimento através da plataforma consumidor.gov.br.

Todos os Conselheiros parabenizaram a empresa pela adoção destas duas medidas, entendendo que suas consultas junto à empresa foram plenamente acatadas, representando um ganho social de grande valor.

Iniciada a apresentação das ações na região Sul do Instituto TIM, pelo executivo de relações Institucionais, Cleber Affanio, destacando que o Instituto TIM tem como missão 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.

Na sequência foram apresentadas algumas das soluções de destaque do Instituto TIM:

Busca Ativa Escolar - Uma plataforma desenvolvida em software livre que contribui para que os municípios combatam a exclusão escolar. Seu objetivo é apoiar os governos na identificação, registro, controle e acompanhamento de crianças e adolescentes que estão fora da escola ou em risco de evasão. A plataforma foi desenvolvida em parceria com o UNICEF, a Undime e o Congemas, e está alinhada aos objetivos da iniciativa global Fora da Escola Não Pode!, do UNICEF.

Mapas Culturais – Ferramenta que permite organizar informações sobre agentes culturais, atividades e locais relacionados a cultura em um município ou região, fazendo um mapeamento desses dados. Pode ser alimentada por agentes públicos e também por agentes culturais de maneira colaborativa. Permite a criação de agenda cultural e possibilita um registro completo dos produtores e espaços culturais da região, contribuindo para a elaboração de

políticas públicas na área da cultura. A plataforma Mapas Culturais é um software livre e está adequada ao padrão do SNIIC.

A plataforma de TIM Tec - é um software livre para criação de cursos online que utiliza o conceito de MOOC (Massive Open Online Courses), cursos abertos, livres que podem ser feitos simultaneamente por muitas pessoas. No sistema são publicadas videoaulas, materiais de apoio e outros links. Um professor tutor faz o acompanhamento e soluciona as dúvidas dos alunos, que podem fazer e responder perguntas, ver respostas e favoritar as perguntas dos colegas. Além disso, a ferramenta permite a criação de testes, tem área para anotações e traz a transcrição das videoaulas.

ZUP (Zeladoria Urbana Participativa) - é uma plataforma de BI (Business Intelligence) criada para auxiliar o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações sobre serviços urbanos (limpeza de bueiros, coleta de entulhos, poda de árvores e outros). Com ZUP, gestores públicos de um município podem definir como e com qual periodicidade estes serviços devem ser realizados, criar mapas com itens georreferenciados, gerar relatórios, expedir automaticamente laudos elaborados durante uma visita técnica e contar com a participação dos cidadãos.

Para Pesquisa - é um software livre para criação de formulários desenvolvida para empresas e instituições interessadas em aplicar pesquisas em campo, nas áreas de saúde, educação, moradia, meio ambiente, entre outras. Funciona com um aplicativo instalado em tablet com sistema operacional Android. Os formulários preenchidos são transmitidos pela internet e armazenados em plataforma web. Nessa plataforma, gestores podem criar novos formulários e acompanhar o desenvolvimento das pesquisas. O projeto conta com um painel administrativo amigável e moderno para criação de formulários.

Após a apresentação foi solicitado pelos Conselheiros que fosse realizada uma divulgação mais massiva dos projetos apresentados, entendendo que todas as soluções desenvolvidas pelo Instituto TIM, são de grande importância junto a sociedade e agregam enorme valor, porém a baixa divulgação não deixa que estas ações sejam de conhecimento da sociedade para que seja feita uma divulgação espontânea, enaltecendo o trabalho inovador e os resultados conquistados.

O conselheiro William Hereck perguntou sobre a viabilidade de um projeto para incentivar os clientes a aderirem à fatura online, sendo destinado um certo valor à entidades assistenciais conforme modelo desse projeto executado pela Copel no Paraná. O Secretário ficou de verificar e internalizar na empresa a respeito.

Na sequência a Dra. Claudia Silvano solicitou que fosse observado pela operadora a possibilidade de se ter disponível na página do Conselho de Usuários o código de Defesa do Consumidor em linguagem Brasileira e Sinais – LIBRAS, possibilitando acesso à pessoa com deficiência auditiva.

Finalizando, a pedido do conselheiro Alencar De Bortoli, foi apresentado o mapa e esclarecimentos a respeito da cobertura na região sul e leste do Rio Grande do Sul (praias), onde ficou demonstrado um grande esforço da empresa para atender a demanda em períodos específicos (temporada de verão). Também se esclareceu sobre o 4G.

A próxima reunião ficou agendada para dia 17 de Novembro em Porto Alegre na sede da TIM.

6. Destaques da reunião

Foi informado aos demais conselheiros, que no dia 03 Ago 2017 – 16:00 hs, em reunião com o diretor da Biblioteca Pública do Paraná – jornalista Rogério Pereira e da Sra. Cleomira Ferreira Burdzinski – chefe da Seção Braille, por parte da TIM o secretário Ricardo Alves e a Dra. Lucia Regina Campista – Jurídico e os conselheiros Mauro Cezar Colling (Presidente), Renato Da Rocha Vieira e Lucas Cadmiel, foi entregue para a biblioteca, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em Braille.

Ao final da reunião do conselho (dia 04 Ago), também foram entregues ao conselheiro Lucas Cadmiel, exemplar em Braille da Cartilha de informações para o usuário de Telecomunicações baseado no informativo ANATEL Explica, para posterior repasse para a Biblioteca Pública do Paraná.

7. Pauta para próximo encontro

- Resultados detalhados SINDEC;
 - resultados consumidor.gov.br;
 - reembolsos: explicar porque ocorreram alguns atrasos com 3 conselheiros referentes à terceira reunião;
 - Esclarecimentos a respeito do downgrade de plano, que não pode ser feito em lojas próprias da TIM e nem por atendimento no site, mas apenas pelo telefone 144;
 - Como funciona a cobrança de serviços de interatividade;
 - Quando da contratação de algum serviço (Deezer, entre outros) é informado de um prazo para a ativação, mas o mesmo não é compensado quando da cobrança (plano pré-pago semanal);
 - informação sobre o status da proposta do CDC em Libras na pagina do conselho de Usuários.
-

8. Assinaturas

Alencar De Abreu Cardoso De Bortoli_____

Jhonatas Ribeiro Santos;_____

Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;_____

Mauro Cezar Colling;_____

Renato Da Rocha Vieira;_____

William Dario Hereck._____

PROCON ESTADUAL PARANÁ representado por Claudia Francisca
Silvano;_____

PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL representado por Jeferson
Garibaldi;_____

PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA representado por Michael da
Silva;_____
