



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região SUL

Endereço:
Rua Comendador Araújo, 299 - Curitiba

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Curitiba

Data:
10 de Março 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

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA
representada Bruna Luiza Barni;
PROCON ESTADUAL PARANÁ representado por Claudia Francisca Silvano;
PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL representado por Jeferson
Garibaldi;
PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL representado por Maria Elizabeth
Rosa Pereira;
PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA representado por Maycon Rodrigo
Baldessari;
PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER representado por Nadiete Albino
Marcilio.

3. Participantes – Grupo TIM

Renato Cuenca – Executivo de Customer Relations
Ricardo Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM
Amarilio Menezes – Customer Relations
Isabella Maldonato – Regulatório
Maria Juliana Schenkel – Jurídico

Silvia Maino Bica - Assessoria de Imprensa da Região Sul

Marcelo Benthien – Qualidade de Rede

Fernanda Laranja – Relações Institucionais

Carlos Eduardo Spezin- Diretor Consumer Região Sul

4. Participantes – Convidados

Paulo Roberto Tobias – Coordenador de Relacionamento Regional Anatel

Juida de Deus – Ex integrante do Conselho de Usuários TIM região Sul

5. Anotações Gerais

A reunião foi iniciada com uma mensagem de boas vindas do secretário do Conselho de Usuários da TIM, Ricardo Alves e em seguida os conselheiros do novo triênio se apresentaram expondo suas expectativas para os futuros trabalhos do grupo. Também se apresentaram os colaboradores TIM presentes na reunião.

Foi passada a palavra ao conselheiro reeleito Renato Vieira que foi o presidente da região Sul no triênio 2014-2016, falando um pouco sobre a expectativa da nova formação do conselho. Como ponto de atenção mencionou que o cliente pré-pago necessita de um olhar mais dedicado por ser o segmento mais sensível.

Dando continuidade a reunião, o executivo de Customer Relations, Renato Cuenca realizou juntamente com o secretário Ricardo Alves uma apresentação institucional da TIM proporcionando maior conhecimento do plano estégico e dos pilares da organização.

Passada a palavra ao 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.

Durante a apresentação destacaram o convênio com as Defensorias sobre o canal de atendimento que antecede a abertura do processo judicial, tal solução foi desenvolvida através do Conselho de Usuários da TIM – 2014-2016.

O executivo Renato Cuenca enfatizou a meta estabelecida internamente para que 50% das cadeiras disponíveis no Conselho de Usuários fossem ocupadas por entidades consumeristas e com a eficiência do trabalho que vem sendo realizado pelo secretário Ricardo Alves obtivemos o sucesso no cumprimento desse objetivo.

Ainda durante a apresentação institucional da TIM aos conselheiros, foi mencionado que a operadora foi a primeira a aderir ao Consumidor.gov, que trata-se de um canal recursal mais democrático se comparado com os demais, por ser uma ferramenta de baixo custo e prover solução imediata as 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.

Fica registrado que a partir da próxima reunião será apresentado o detalhamento das avaliações do Consumidor.gov na visão competitiva nacional.

Em seguida o secretário apresentou os dados dos indicadores do SINDEC na visão nacional e regional onde a TIM é apontada como a operadora menos demandada se comparada as demais.

Renato Cuenca observou a importância estratégica em desenvolver um conselho estratégico, 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.

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, tais 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.

A representante do PROCON ESTADUAL PARANÁ Dra Claudia Silvano, ressaltou a importância do cumprimento e bom senso de utilização da Política de Viagens da TIM que também é estabelecida para os conselheiros.

Finalizando a reunião no período da manhã, foi realizada a eleição do presidente e vice-presidente da região Sul onde foram eleitos o conselheiro Mauro Cezar Colling como presidente e a OAB DE SANTA CATARINA representada pela Dra Bruna Luiza Barni como vice presidente.

Todos esses com mandato de 1 ano.

Pausa.

Iniciando o segundo período do encontro na parte da tarde, o coordenador regional da ANATEL senhor Paulo Roberto Tobias realizou a apresentação institucional da agencia reguladora na qual abordou temas importantes comum a todos, tais como: RGQ, RGC, Pesquisa de Satisfação, Atendimento pela Internet destacando a ampliação da usabilidade do aplicativo da ANATEL.

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.

O executivo Renato Cuenca ressaltou que não é interessante para a TIM que o cliente chegue ao canal recursal para ter a sua demanda resolvida, o objetivo é solucionar o problema dentro da própria operadora diminuindo assim os custos e aumentando o relacionamento positivo com o consumidor.

Na ocasião a dra Claudia Silvano propôs que seja divulgado o Consumidor.gov no site da TIM, na página do Conselho de Usuários e seja instalado o aplicativo no aparelho smartphone que está a venda como forma de incentivo aos consumidores a usarem a plataforma. Isso aumentaria a

resolubilidade das demandas dos clientes. O executivo aceitou a proposta e informou que será avaliada internamente.

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

Continuando a apresentação a ANATEL esclareceu a Resolução nº 623 que institui o Conselho de Usuários enfatizando a conduta do Conselheiro e mencionado a importância da leitura dos documentos recebidos da TIM: Regimento Interno e Código de Conduta.

O conselheiro Lucas questionou quem são os desenvolvedores dos aplicativos da ANATEL e da TIM com a finalidade de sugerir a inclusão de um botão etiquetado nestes aplicativos, o que facilita a utilização dos consumidores com deficiência visual.

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.

Dando continuidade ao cronograma da reunião seguiram com a apresentação da área Comercial representada pelo diretor Consumer da região Sul, Carlos Eduardo Spezin explicitando os novos portfólios e ofertas de cada segmento (pré-pago, controle e pós-pago) e novas lojas na região Sul. Completou que atualmente 38% das cidades da região Sul são cobertas com 4G e que estão trabalhando para ampliação dessa cobertura. Destacou a cobertura de 100% da rede 4G nos estados de Santa Catarina e Paraná.

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.

A respeito das contratações dos planos/serviços TIM o coordenador da ANATEL senhor Paulo Tobias mencionou que muitos clientes chegam a agência com a reclamação de contratação indevida, pois o cliente recebe um SMS com a oferta com duas opções para confirmar ou não a contratação: ACEITAR ou CANCELAR, porém os clientes menos alfabetizados clicam em OK deduzindo que estão recusando a contratação, mas na verdade o que acontece é que realizam, por engano, a contratação do plano/serviço, ocasionando a perda dos créditos. Diante desse cenário, a agência e as entidades consumeristas presentes na reunião identificaram que a mensagem recebida pelo cliente não é clara e solicitaram a revisão dessa comunicação. Uma sugestão proposta pela Juliana representante do Jurídico da TIM é trocar ACEITAR por CONTRATAR.

O diretor do Consumer Carlos Eduardo Spezin, aceitou a ponderação e complementou que existe a opção de SAIR gratuitamente das contratações devidas e indevidas.

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 26 de Maio com local à definir e a terceira reunião previamente agenda para 4 de Agosto.

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.

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

6. Destaques da reunião

A senhora Juida, ex integrante do Conselho de Usuários da TIM no triênio 2014-2016, expos sua gratificante experiência em participar do ciclo passado e destacou a eleição para o ciclo 2017-2019 do Lucas Cadmiel que é deficiente visual.

7. Pauta para próximo encontro

- Apresentação da área de Rede (representante Marcelo);
- Resultados detalhados SINDEC;
- Mudança do plano Comercial;
- Consumidor.go (apresentação do sistema, posicionamento da TIM na ferramenta e razão dos entrantes);
- RGA.

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._____

OAB SANTA CATARINA- COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
representada Bruna Luiza Barni_____

PROCON ESTADUAL PARANÁ representado por Claudia Francisca
Silvano;_____

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

PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL representado por Maria
Elizabeth Rosa Pereira;_____

PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA representado por Maycon
Rodrigo Baldessari;_____

PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER representado por Nadiete Albino
Marcilio._____
