

**Ata da 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM
- Região Sudeste.**

Ao vigésimo sétimo dia do mês de março de 2015 na sede da TIM Brasil situada na Avenida Giovanni Gronchi, 7143 - Vila Andrade/São Paulo, no estado do São Paulo, foi aberta a 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sudeste, estando presentes os senhores:

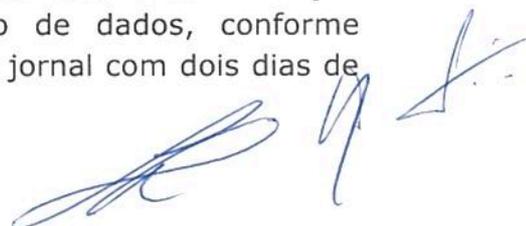
- **Jorge Tardin**, representando o IBRACI, como entidade;
- **Francisco De Assis Santos Sobrinho**, como Usuário;
- **Adolfo Breder**, como Usuário;
- **Luiz Henrique Salles Cabreira**, como Usuário;
- **Eder Rodrigues Nazário**, como Usuário;
- **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**, como Usuário;
- **Wellington Cristino De Pinho**, como Usuário;
- **Leonardo Borges Magalhães**, como Usuário e
- **Valter Carubelli**, como Usuário,

Vale ressaltar que estiveram ausentes os Usuários: **Douglas Henrique Alves De Oliveira e Bernardo Menicucci Grossi**, por motivos profissionais e **Rodrigo Rey Rodriguez**, sem justificativa prévia.

No início, o Presidente Jorge Tardin falou sobre o I Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários da ANATEL onde falou que ficou bastante evidenciado que a TIM se destacou entre as operadoras, pois apresentou 4 cases de sucessos dentro dos 6 apresentados pela ANATEL. Em relação ao Conselho da região sudeste, foi evidenciada a aproximação com os Órgãos de Defesa do Consumidor e o Código de Conduta, o qual deverá ser utilizado por todos os Conselhos do grupo TIM. Além disso, o Presidente também destacou que a TIM foi a empresa que levou mais colaboradores para o encontro e colaboradores da diretoria, o que mostra a importância dada pela TIM ao Conselho.

O Conselheiro Matheus Galbes convidou Dr. Alcides Junior (Coordenador do Procon de Várzea Paulista) e Dr. Luiz Fernando Biais (Diretor Jurídico da Câmara Municipal de Vinhedo), os quais participaram da reunião.

Hugo Saboia, gerente de Marketing do Grupo TIM por oferta de internet, apresentou o histórico das ofertas de internet. Logo após, Marília Rodrigues, representante da área Regulatória, informou que foi feita a comunicação com 30 dias de antecedência sobre o bloqueio de dados, conforme regulamentação. Foi feita também comunicação em jornal com dois dias de



antecedência e, além disso, foi feita capacitação online aos Consultores de Relacionamento. Hugo explicou também as campanhas que foram feitas: outcall para uma grande parte de clientes, saudação na URA, simulador de dados, entre outros.

O Conselheiro Francisco Assis parabenizou o grupo TIM pela proatividade em criar a campanha de consumo consciente, conforme apresentado aos Conselheiros por Hugo Saboia e Marília Rodrigues. Participou também da reunião Taisa Benaion da área Jurídica.

O Presidente Jorge Tardin agradeceu a presença dos representantes da TIM e solicitou que os Conselheiros sejam envolvidos sempre que houver novos produtos e fez uma denúncia que o grupo do "TIM BETA" sumiu do facebook.

Em seguida, o Presidente Jorge Tardin, entregou ao Dr. Rodrigo Serra (DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO) o Código de Defesa do Consumidor em braile e formalizar o atendimento através do canal 0800 para o Órgão. Logo após, Dr. Matheus Galbes entregou também o Código de Defesa do Consumidor em braile ao Dr. Alcides Junior (Coordenador do Procon de Várzea Paulista).

O Secretário Nacional do Conselho de Usuários do Grupo TIM, informou aos Conselheiros que foi assinado o documento que a TIM está atendendo o PROCON VINHEDO através de CIP ELETRÔNICA e entregou o documento ao Dr. Matheus Galbes. Esse trabalho foi realizado em conjunto com o Conselheiro.

Em seguida, Roger Monteiro, gerente de Relações Institucionais, iniciou a apresentação sobre o Instituto TIM. Além de estar preocupada com tecnologia, a TIM se preocupa com educação, cultura e o lado social. Esse programa acontece em duas comunidades de São Paulo. Outro projeto, consiste em um aplicativo que foi criado onde a população consegue reportar a prefeitura os problemas da cidade através de foto (ex: árvore caída, buraco na rua, etc). A resposta chega ao usuário através do próprio aplicativo. Além desses, outros projetos foram apresentados.

Na parte da tarde foi tratado o ponto de pauta "Código de Conduta" e alguns pontos foram esclarecidos. O "Código de Conduta" foi enviado a todos os Conselheiros e os mesmos irão enviar a Francisco Assis as sugestões e comentários para que sejam acrescentados ao mesmo.



Em relação ao relatório SINDEC, a TIM se manteve como a empresa menos demandada no ano de 2014. A TIM é a empresa menos demanda na região sudeste, sendo a segunda empresa com a maior base de clientes.

Foi solicitado que o arquivo da apresentação feita em reunião seja enviado para todos os Conselheiros.

Ficou definido que a próxima reunião do Conselho de Usuários da região Sudeste será no dia 12 de junho de 2015 em Belo Horizonte.

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Estudo sócio-econômico dos clientes da TIM (abrangendo o valor que cada faixa econômica gasta);
- Bloqueio do Whatsapp;
- Apresentação pela área de rede acerca dos controles que ocorrem na região sudeste na transmissão de serviço de dados bem como as dificuldades e soluções encontradas de Rede e pela área de Relações Institucionais;
- Fechamento do Código de Conduta (os Conselheiros se comprometeram em enviar todos os comentários e sugestões até dia 15/04/2015 para o Conselheiro Francisco Assis);
- Apresentação da Fun Page;
- Apresentação dos relatórios de resultados junto aos PROCON 's (SINDEC).

Nada mais havendo.

Presidente: **Jorge Tardin**

Vice-Presidente: **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**

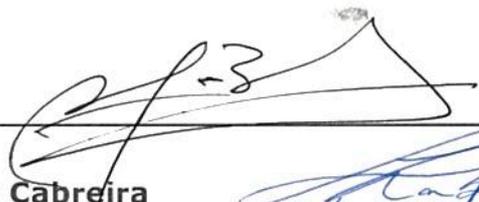
Membros do Conselho

Eder Rodrigo Nazário

Eder Rodrigues Nazário

Wellington Cristino De Pinho

Adolfo Breder



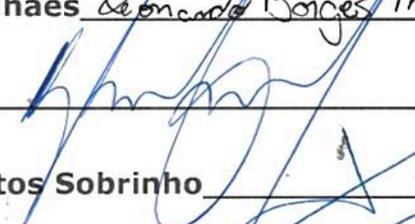
Luiz Henrique Salles Cabreira



Leonardo Borges Magalhães



Valter Carubelli



Francisco De Assis Santos Sobrinho

