

**Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM  
- Região Sul.**

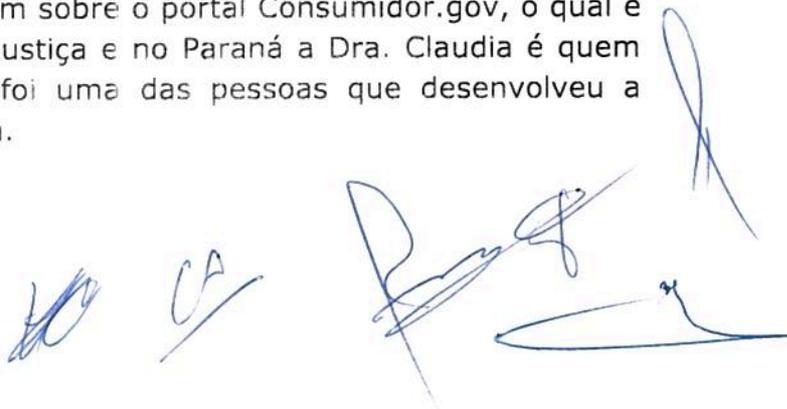
Aos dois dias do mês de junho de 2015 na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araújo, 299 - Centro/Curitiba, foi aberta a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presente os senhores:

- **Mauro Cezar Colling**; como Usuário
- **Renato Da Rocha Vieira**, como Usuário;
- **Priscila Lopes Martins**, como Usuária;
- **Carlos Alberto Merlini**, como Usuário;
- **William Dario Hereck**, como Usuário;
- **Jorge Michel Mouchbahani**, como Usuário;
- a senhora **Juida De Deus Palma Contar**, como Usuária.

Vale ressaltar que o senhor **Robson Rosa** justificou sua ausência. **Eliseu Normor dos Anjos, Rafael Fernando Barro e Rodrigo Aparecido Da Silva** que não justificaram ausência.

No início da reunião o secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM, Ricardo Alves, falou sobre o trabalho da Defensoria Pública e firmou uma parceria entre a Defensoria Pública do Paraná e a TIM, na qual a TIM está disponibilizando o canal 0800 (para resolução de conflitos de forma rápida). O Defensor Público, Dr. Bruno, também se pronunciou sobre o trabalho da Defensoria Pública, explanando sobre Assistência Jurídica gratuita e o histórico da Defensoria Pública do Paraná, a qual foi criada em 2011, nessa época a atuação maior era na área criminal e de família. Nos dias atuais estão atuando também nas questões do consumidor. Por isso é um momento muito importante que essa parceria está sendo feita, pois a Defensoria está se fortalecendo e atuando nas relações de consumo. A Defensoria busca resoluções extrajudiciais dos conflitos (questões de baixa juridicidade - questões simples e repetitivas). Foi entregue a Defensoria Pública o Código de Defesa do Consumidor em braile.

O Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul, Renato Vieira, e o Secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM, Ricardo Alves, falaram sobre a reunião informal que fizeram com a representante do PROCON do Paraná, Dra. Claudia, onde falaram sobre o portal Consumidor.gov, o qual é administrado pelo Ministério da Justiça e no Paraná a Dra. Claudia é quem administra o Portal e inclusive foi uma das pessoas que desenvolveu a plataforma e é gestora da mesma.



Dra. Claudia explanou sobre a criação da plataforma Consumidor.gov, criada pela Secretária Nacional do Consumidor, a qual é um serviço público, disponibilizada pelo Órgão público. A construção ocorreu porque o ambiente entende a necessidade do consumidor, pois o número de consumidores é muito grande e os PROCONs não conseguem atender a todos e não está em todas as cidades, além da comodidade de poder reclamar pela internet, não precisando ir ao PROCON. Explicou que as empresas participam de forma espontânea, apresentou a plataforma e o funcionamento da mesma aos Conselheiros.

Através do Conselho de Usuários da Tim, região Sul, o Procon estadual do Paraná fez uma proposta junto a Defensoria Pública do estado de um termo de cooperação técnica para utilização da plataforma consumidor.gov.

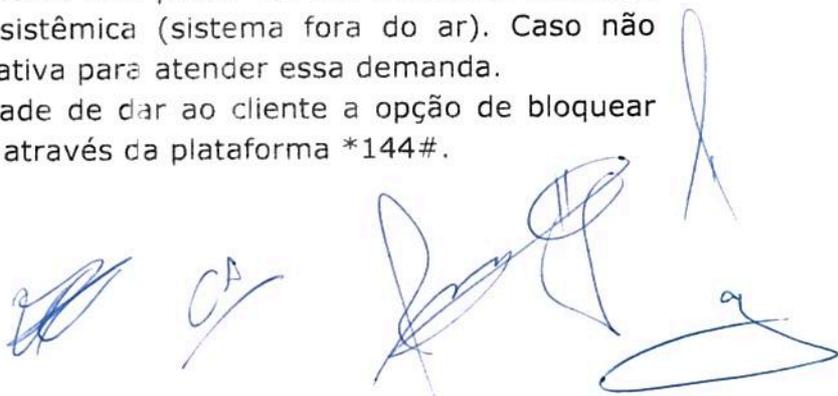
O Diretor comercial da TIM, Carlos Eduardo, falou sobre o pilar que é foco do Presidente da empresa que é cuidar do cliente. Falou também sobre a ação que foi feita na semana anterior a reunião, onde os executivos da TIM visitaram as lojas e call center em Curitiba para fortalecer e disseminar a cultura na empresa.

Em seguida, foi falado sobre o ponto de pauta "Apresentação de indicadores SINDEC do Ministério da Justiça". Foi apresentado o resultado do 1º trimestre de 2015, onde a TIM é a empresa com melhor resultado nacional (menos demandada). Na região sul, a TIM tem uma base de clientes muito grande e, mesmo assim, é a empresa menos demandada.

Após, o Presidente do Conselho Renato Vieira, apresentou a proposta de desenvolver um treinamento para funcionários do PROCON sobre produtos da TIM para que não sejam geradas demandas desnecessárias (levar esboço para Claudia). Renato enviará as sugestões por e-mail para Ricardo internalizar. Além disso, foi falado da possibilidade de disponibilização do projeto piloto do totem a ser disponibilizado aos consumidores para utilização da ferramenta Consumidor.gov, onde será levantado pelos Conselheiros junto aos seus municípios o interesse do poder público e o mesmo fazer acompanhamento do requerido equipamento.

Foi solicitado a TIM:

- Analisar com as áreas necessárias se existe algum procedimento para retorno de ligações quando o cliente não puder ter sua demanda atendida em função de impossibilidade sistêmica (sistema fora do ar). Caso não exista, verificar se existe expectativa para atender essa demanda.
- Verificar se existe a possibilidade de dar ao cliente a opção de bloquear determinados serviços cobrados através da plataforma \*144#.

The image shows several handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page. From left to right, there is a signature that appears to be 'CA', followed by a signature that looks like 'R. Vieira', and another signature that is less legible. There are also some other scribbles and marks.

Vale ressaltar que estiveram presentes na reunião a Dra. Debora Paraense, representante do Jurídico da TIM, Cleber Affanio, representante de Relações Institucionais e Marlise Groth Mem, representante de Relações com a Imprensa TIM Sul.

Esta ata será enviada aos Conselheiros presentes por e-mail para aprovação e na próxima reunião a mesma será assinada.

Nada mais havendo.

Presidente: **Renato Da Rocha Vieira**

Vice-Presidente: **Mauro Cezar Colling**

Membros do Conselho

**Priscila Lopes Martins** \_\_\_\_\_

**Jorge Michel Mouchbahani** \_\_\_\_\_

**William Dario Hereck** \_\_\_\_\_

**Juida De Deus Palma Contar** \_\_\_\_\_

**Carlos Alberto Merlini** \_\_\_\_\_