



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**3ª Reunião Ordinária – Região SUL**

**Endereço:** Sede da TIM Curitiba

**Secretário do Conselho:**

**Ricardo Alves**

**Cidade:**

**Curitiba - PR**

**Data:**

**27 de julho de 2018**

### **1. Participantes Usuários**

Alencar De Abreu Cardoso De Bortoli  
Jhonatas Ribeiro Santos;  
Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;  
Mauro Cezar Colling;  
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;  
PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira;  
ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA representada Bruna Luiza Barni;

#### **Ausências justificadas:**

PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER representado por Nadiete Albino Marcilio.  
Renato Da Rocha Vieira; solicitação para saída do Conselho.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

Ricardo Luis Fontes Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

---

Amarilio Fidel Menezes – Relações com Clientes  
Cristiane Silva - Relações com Clientes  
Marcelo Rodrigues Benthien – Engenharia - CTO – Sul  
Glauccio Fontana - Engenharia - CTO – Sul  
Carlos Eduardo Abilhoa - Sales Consumer  
Alexandre Domingos - Sales Consumer  
Eduardo Coutinho – sales Consumer Director

#### **4. Pauta a ser tratada:**

<p><b>Abertura e apresentação dos participantes e convidados</b></p> <p><b>Informação sobre o IV Forum do Conselho de Usuários da Anatel</b></p> <p><b>Indicadores Sindec e Consumidor.gov.br</b></p> <p><b>Ações já realizadas de divulgação do Consumidor.gov.br</b></p> <p><b>TIM-Protect - Critério para o cliente adquirir</b></p> <p><b>Aplicativo meu TIM - Conselho que apontar uma oportunidade</b></p> <p><b>Liberação de 140 sites de 700 em Curitiba</b></p> <p><b>Programação da liberação dos demais sites no Sul</b></p> <p><b>Novas ofertas</b></p> <p><b>Dialogo aberto entre os conselheiros</b></p>
--

#### **5. Anotações Gerais**

A reunião aconteceu na sede da TIM em Curitiba, na Rua Comendador Araújo, 299, Matriz.

O secretário Ricardo Alves fez a abertura dos trabalhos da reunião ordinária, apresentando os presentes e passou a palavra para ao Presidente do Conselho de Usuários da região Sul, Dr. Michael da Silva, que seguiu falando acerca do Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, que ocorreu em Brasília, no qual foram criadas 4 GTs que geraram 45 proposições. Foi destacado pelo Presidente que muitas das

---

ações propostas já eram feitas pelo Conselho da TIM. Ratificado pelo Presidente da região Sul o reconhecimento do conselho TIM como uma referência.

Foi citado pelo conselheiro Mauro que a TIM cumpre integralmente a Resolução 623 /2013 da Anatel que cria e da manutenção aos conselhos de usuários de Telecomunicações.

Foi exposto pelo Presidente que durante o Fórum da Anatel, foram discutidas as melhores práticas dos conselhos, destacando que varias ações criadas e implantadas pela TIM serviram de referência para outros conselhos e debates dos grupos de trabalho. Na sequencia ocorreu ainda a leitura do Termo de cooperação técnica entregue durante o 4º encontro dos Conselhos de Usuários na sede da Anatel em Brasília/DF, a Superintendência da Anatel, ao Conselheiro Anibal Diniz e ao Presidente da Anatel Juarez Quadros e a Secretaria Nacional do Consumidor, Ana Lucia Vasconcelos, contendo as ações e metas em comum dos conselhos da TIM, documento este assinado pelos Presidentes e Vice Presidentes dos cinco Conselhos de Usuários da TIM.

Dando continuidade o Secretário apresentou a agenda da reunião ordinária seguindo os itens de pauta solicitados pelos Conselheiros (Entidades e Usuários).

Iniciada os itens de pauta, foi solicitado que os representantes da TIM Fidel Menezes e Cristiane Silva (Relações com Cliente TIM), apresentassem os Indicadores do SINDEC. Fidel Menezes destacou que a TIM continua sendo a operadora menos demandada enquanto grupo econômico na visão nacional.

O secretário apresentou os indicadores da plataforma consumidor.gov.br na visão de 30 dias e 6 meses, ressaltando que trata se da visão oficial extraída diretamente do site consumidor.gov.br.

Claudia Silvano, dirigente do PROCON Estadual do Paraná, falou quanto a importância para que os órgãos públicos junto com o Mercado, trabalhem na divulgação efetiva da plataforma de autocomposição consumidor.gov.br.

---

Ainda sobre o Consumidor.gov.br, Claudia Silvano, sugeriu que a TIM faça uma avaliação mais criteriosa antes da recusa, quando vier a ocorrer falta de postura na elaboração da reclamação ou no contato. Em caso de uma análise procedente, sugere o retorno do resultado da análise com a informação da postura inadequada do consumidor.

Como proposta realizada pelo Conselho foi sugerida a criação de um tutorial para divulgação do Consumidor.gov, destacando o pioneirismo da TIM em realizar ações positivas e inovadoras junto a plataforma dentro das lojas TIM, ação esta, iniciada pela região Sul na cidade de Curitiba no Paraná e já implantada em vários Estados, o que reforça a transparência da TIM no relacionamento com seus clientes, fazendo a diferença na relação empresa e consumidores.

Claudia mencionou que a maioria das CIPs que foram transformadas em reclamação foram resolvidas em fase de processo administrativo, sugerindo que a TIM entenda as oportunidades de tratamento no primeiro atendimento, evitando o desdobramento da demanda do consumidor para outros níveis de atendimento. Foi informado que a referida proposta será internalizada para avaliação da melhoria dos processos.

Carlos Abilhoa e Alexandre Domingos (Sales Consumer TIM), apresentaram as novas ofertas dos segmentos Pré pago e Controle, o APP Meu TIM e TIM Protect Back up. Abilhoa destacou que o Meu TIM esta entre os APPs mais baixados e melhor avaliados de acordo com as lojas de aplicativos da Apple e Google.

A TIM apresentou ao Conselho suas ações voltadas para acessibilidade, com foco na educação para o consumo, reeditando material já criado com o acesso via QRcode, facilitando a informação que consta já nos materiais desenvolvidos e apresentados através dos conselhos de usuários e a TIM.

Sugestões dos Conselheiros para o APP:

- Proposta de realização de ação junto aos Procons da região Sul, que venham a contemplar a capacitação dos serventuários destes órgãos quanto a utilização do aplicativo meu TIM, que contemple ainda apresentação dos planos e ofertas do portfólio.
-

- Criação de uma comunicação (tutorial) dando dicas da utilização do aplicativo Meu tim, contemplando o fomento na utilização através da participação dos representantes dos Procons que participam dos conselhos dos três estados da região sul, sendo informado pelo Diretor que vai levar a ideia internamente e entendeu como muito positiva a propositura dos Conselheiros.

O Diretor Regional consumer da TIM Sul, Carlos Barcelos Coutinho, recebeu as boas vindas dos conselheiros da Região Sul, se colocando a disposição para ele e sua equipe participarem das reuniões ordinárias.

#### Tema Rede TIM

O representante da área da rede regional, Marcelo Benthien, apresentou o plano de melhorias da qualidade de rede na rede na região Sul, informando o crescimento já ocorrido e a previsão.

Marcelo ressaltou que a TIM possui a maior cobertura 4G do Brasil. Destacou também o crescimento da frequência de 700MHz que já possui presença em 56 municípios na região Sul, com previsão de melhoria até o final de 2018, além da implementação do VoLTE em 218 municípios.

Passado a palavra para o presidente, que abriu para os demais conselheiros para sugestão de data para a reunião geral e a próxima da região sul entre os conselhos TIM.

#### **1. Pauta para próximo encontro (complementar)**

- Resultados detalhados SINDEC;
  - Resultados consumidor.gov.br;
  - Ações de comunicação propostas ( Tutorial e capacitação – Meu TIM)
  - Apresentar oportunidades identificadas no processo nas RFs atendidas que foram precedidas de CIP.
  - Recusas por postura na plataforma consumidor.gov.br, Procon PR.
-

2. 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; \_\_\_\_\_

**PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL** representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira; \_\_\_\_\_

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SC** representada Bruna Luiza Barni;

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_