



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

| | | |
|--|-------------------------|--|
| 2ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE | | Endereço: Alameda Santos, 1437 - Cerqueira César, São Paulo |
| Secretário do Conselho: Ricardo Alves | Cidade: São Paulo/SP | Data: 22 de maio de 2018 |

1. Participantes Usuários

Adolfo Breder

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes

Rafael Quaresma Viva

William Lima Rocha

Roberta Gomes de Lade

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Daniel

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Renata Ruback;

3. Participantes Grupo TIM

Ricardo Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

4. Participantes Convidados

Procon de Ubá/MG – Jéssica Raibolt

5. Conselheiros Ausentes

Jorge Tardin e a representante do Movimento das Donas de Casa de Minas Gerais;

Anotações Gerais

Às 08 horas e 33 minutos, a Presidente Carla Marques deu início a sexta reunião ordinária agradecendo a oportunidade de se conciliar o encontro de Conselheiros com a participação de todos no Congresso Brasilcon, e passou a palavra ao secretário Ricardo Alves, o qual também agradeceu a disponibilidade e interesse dos presentes.

Após os agradecimentos iniciais foi dado posse a nova Conselheira, Dr^a. Roberta Gomes de Lade, que nas eleições classificou-se como Suplente do Conselho, ingressando nesta data em substituição a Conselheira Danusa.

A representante eleita se apresentou firmando o propósito de continuidade das ações implementadas pelo Conselho da Região Sudeste.

Dando sequência, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e da plataforma “Consumidor.gov” referente ao último trimestre os quais, em geral se mantiveram em uma mesma média de resolução dos índices anteriores.

Após a apresentação, a Presidente do Conselho Dr^a. Carla Marques ressaltou as ações do Conselho de Usuários (Códigos em Braille, Aplicativo Giulia; Cartilha Consumidor.gov...) em especial o ranking entre as operadoras onde a TIM ocupa a posição de “menor demandada”, e questionou à Dra. Renata Ruback se estes dados podem colaborar para a obtenção do selo pela operadora TIM, pergunta está respondida positivamente.

O Vice-Presidente William Rocha, sugeriu alguns itens para desqualificação do selo caso o utente deixe de preencher os requisitos que contemplaram seu recebimento, e acresceu em sua fala, que em razão de sua experiência no “La cliente” - IBRC muitos problemas desse viés podem vir a surgir.

O Conselheiro Rafael Quaresma do Procon de Santos, endossou as palavras do vice-presidente e relatou situações semelhantes em razão do selo “Santos Acessível” que visa a indicação dos estabelecimentos que proporcionam um atendimento adequado para pessoas com deficiências motora/visual/auditiva.

Finalizando, a presente ata vai para todos os conselheiros presentes para assinatura e após, aprovação.

5. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC
- Indicadores Consumidor.gov.br
- Logística reversa
- Fórum dos conselhos da TIM

6. Assinaturas

Adolfo Breder_____;

Roberta Lade_____;

Jorge Tardin_____;

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes_____;

Rafael Quaresma Viva_____;

William Lima Rocha_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS representada por Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Daniel Firmato Almeida Glória_____;

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Francisco De Assis Santos Sobrinho_____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS representada Gabriella de Castro Vieira_____;

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO representada por Patricia Cardoso Maciel Soares_____.