



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região NORTE

Endereço:

**Avenida Governador José Malcher, 2.803 A -
São Brás – Belém/PA**

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Belém

Data:

20 de junho de 2017

Ao vigésimo dia do mês de junho de 2017, na TIM Belém, situada na Avenida Governador José Malcher, 2803 A - São Brás – Belém, no estado do Pará, foi aberta a 42ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:
Nome dos presentes

1. Participantes Usuários

Marco Antonio Nobre Salum;

Paulo Roberto Bruno;

Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Júnior.

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por Carolina Gomes Mar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada por Darwin Michel de Oliveira;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS representada por Fabricio Silva Brito;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS representado pela Dra.Yara Rodrigues.

3. Participantes – Grupo TIM

Ricardo Alves – Customer Relations

Sergio Couto – Gerente de Engenharia TIM Norte / Rede

Kainara do Nascimento – Jurídico

Jaqueline Pina – Relações Institucionais

Vanessa Tavares – Relações com a Imprensa

4. Anotações Gerais

Na abertura dos trabalhos do Conselho, o tema abordado foi a reunião da ANATEL com todos os Conselhos de Usuários das operadoras no Brasil. Muitos elogios foram feitos para o Conselho de Usuários da TIM, visto pelos conselheiros como o mais sério e organizado sendo inclusive o único a apresentar uma proposta de Termo de Compromisso no evento. Também foi muito elogiada a postura da TIM e seus representantes, por proporcionar um ambiente propício aos debates dos temas.

O Presidente Dr. Albuquerque, Aproveitou e deu um breve relato da reunião de presidentes e vice-presidentes de Conselhos de Usuários em maio, 3º encontro, em Brasília, realizada na sede da Anatel, sendo endossado pelo secretário Ricardo Alves também a importância do evento em Brasília, encontro este que a Anatel criou para que ao menos uma vez ao ano as ideias e ações positivas criadas através dos conselhos sejam apresentadas pelas operadoras, possibilitando ainda a criação de uma arena de ideias e sugestões sempre com a participação efetiva da Agência. O Presidente Dr. Albuquerque acrescentou também que foi a primeira reunião integrada com o CEDUST, deixando clara a importância dos Conselhos de Usuários de forma participativa e efetiva no debate e defesa dos consumidores e do exercício de cidadania.

Foi informado mais uma ação em sinergia que possibilitou a assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre os cinco Conselhos de Usuários da Tim, assinado pelos presidentes dos referidos Conselhos em Brasília, por ocasião do III Encontro de Presidentes e Vice-presidentes dos Conselhos de Usuários TIM, em 18/05/2017.

Seguindo, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e Consumidor.gov, conforme proposto na pauta da reunião. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos conselheiros sobre os dados apresentados no SINDEC e da plataforma consumidor.gov.br.

Após a Dra. Yara Rodrigues apresentou, representante do Procon Estadual do Amazonas, apresentou os números de demandas entrantes d atIM e o percentual de soluções em audiência, parabenizando a queda das demandas entrantes entre o ano de 2015 e 2017, bem como elogiando a postura da TIM nas audiências, possibilitando uma grande quantidade de acordos, resolvendo

as demandas dos consumidores. Foi realizada apresentação apresentando os números oficiais do Procon extraído do SINDEC do MJ.

Conforme a pauta, Ricardo seguiu apresentando o Workshop Procon da Paraíba, ocorrido em primeiro de junho do corrente ano, para capacitação dos Procons da região, por solicitação do Conselho da Região Nordeste. Como a avaliação foi muito positiva, a proposta é estender para os outros conselhos e no segundo ano implantar nas demais regiões.

Prosseguindo, Ricardo continuou sua apresentação, falando das Ações do Conselho de Usuários da TIM através da plataforma consumidor.gov.br. que tem sido muito incentivada, por acreditar que é uma ferramenta fundamental de pressão e controle dos usuários. Ricardo finalizou reforçando que o treinamento e a ferramenta do consumidor.gov são duas ações importantes que estão sendo implementadas pelos Conselhos de Usuários.

A OAB do estado do Pará representada pelo senhor Darwin mencionou dois casos de consumidores que chegaram à loja física da TIM e não conseguiram solicitar a alteração de seus planos aos vendedores disponíveis no estabelecimento, sendo informado o local para entender se trata-se de um problema pontual ou contumaz.

O Defensor Público, Dr. Cássio, pediu a palavra para expor um tema envolvendo exposição excessiva de crianças e adolescentes ao uso da internet. Expôs para o Conselho uma apresentação com enfoque em estudos sobre o tema e informou que já há um procedimento administrativo em curso na Defensoria Pública do Pará.

Dr. Cássio propôs ao Conselho uma atenção sobre o tema para cobrar dos fornecedores de acesso a internet um plano de mídia, em nível nacional, para conscientização dos pais e responsáveis sobre o uso excessivo da internet por crianças e adolescentes.

Pelo Secretário foi dito que o tema será internalizado para uma devolutiva ao Conselho na próxima reunião. No âmbito do procedimento administrativo da Defensoria Pública.

Dando continuidade à pauta, atendendo solicitação do conselho na reunião anterior, o gerente da qualidade da rede, Sr. Sérgio Paul, fez uma apresentação detalhada do plano de ampliação de rede da TIM para o ano de 2017, especialmente na tecnologia 4G e nova tecnologia 700Mhz. E ainda reproduziu alguns vídeos didáticos sobre a estrutura da telefonia móvel, documentário do Discovery Channel sobre a construção feita pela TIM da estrutura de fibra ótica na região do Tucuruí, no Amazonas.

Encerrada a apresentação, esclarecendo os temas apresentados e pedidos de informações pelos Conselheiros e ainda apresentando vários vídeos tutoriais acerca do tema de rede, foi encerrado o tema de forma plena e a contento de todos os presentes.

A próxima reunião ficou agendada para 21 de agosto as 09h30minh em Manaus - AM.

Cumprida toda a pauta definida, se encerra a 2ª reunião do Conselho de Usuários da região Norte.

5. Pauta para próximo encontro

- Apresentação da área comercial;
- Apresentação de indicadores SINDEC/Ministério da Justiça;
- Workshop com a participação de Entidades de Defesa do Consumidor e do terceiro setor.

6. Assinaturas

Elane Cristina Marques Cardoso_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Paulo Roberto Bruno_____;

Rafael Braga De Lima_____;

Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Júnior_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por Carolina Gomes Mar_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada por Darwin Michel de Oliveira_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS representada por Fabricio Silva Brito_____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS representado por Rosely de Assis Fernandes_____.
