

Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Sul

Ao terceiro dia do mês de maio de 2016 na sede da TIM Brasil situada no município de Foz do Iguaçu no Estado do Paraná, foi aberta a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presentes os senhores:

- **Renato Da Rocha Vieira**, como Usuário;
- **Priscila Lopes Martins**, como Usuária;
- **Jorge Michel Mouchbahani**, como Usuário;
- **Rafael Fernando Barro**, como Usuário;

Convidados:

- **Dr. Fabio Ferreira**, Secretário Municipal de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro;
- **Dra. Danyela Senna**, Diretora de atendimento do PROCON PE;

Vale ressaltar que justificou sua ausência por motivos pessoais, o senhor Carlos Merlini e Juida De Deus Palma Contar e os demais conselheiros justificaram suas ausências por motivos profissionais.

Dando continuidade à reunião, o secretário Ricardo Alves, apresentou os números de demandas no SINDEC, visão nacional e regional. Ato contínuo, fez uma breve explicação sobre o site Consumidor.gov demonstrando a melhoria de performance do Grupo TIM no início deste ano.

Foi realizada na sequência a apresentação do relatório contemplando os principais motivos de reclamação dos clientes.

Iniciada a reunião o Presidente Renato da Rocha Vieira, agradeceu a TIM pela possibilidade de realizar a reunião ordinária na cidade de Foz do Iguaçu, cidade esta que está realizando o evento do instituto *BrasilCon*, onde as maiores autoridades de defesa do consumidor do Brasil se encontram a cada dois anos, oportunizando dentro da reunião ordinária do conselho da região sul, autoridades de vários estados brasileiros.

Agradeceu a participação do Dr. Fabio Ferreira do PROCON Carioca e da Dra. Danyela Senna do PROCON PE, onde estes prontamente apresentaram os cenários de outras regiões enriquecendo assim a reunião.

Na sequência foi passada a palavra ao Dr. Fabio Ferreira, que explicou o funcionamento do PROCON Carioca, órgão este que não tem atendimento presencial, porém trabalha de forma muito consistente com a plataforma Consumidor.gov, plataforma do Ministério da Justiça que tem como foco a solução das demandas diretamente com os consumidores, evitando a abertura de demandas administrativas ou judiciais.

Na sequência a Dra. Danyela Senna, apresentou o funcionamento do atendimento no PROCON Estadual de Pernambuco, seguido de esclarecimento acerca do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

Em sua explanação informou que o SINDEC permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos PROCONs integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacionais de Reclamações Fundamentadas.

Todo esse trabalho, harmônico e articulado entre os PROCONs, gera informações que são consolidadas nos bancos de dados estaduais e replicados na base de dados nacional do SINDEC.

Ressaltou ainda que esta base nacional é uma fonte valiosa de informações para elaboração da Política Nacional das Relações de Consumo, para informação aos consumidores e aos diversos interessados na proteção e defesa do consumidor, bem como incentivo aos fornecedores para aperfeiçoarem cada dia mais o seu relacionamento com os consumidores. O acesso aos dados informações e gráficos do SINDEC cumpre o princípio constitucional da publicidade na Administração Pública, reforça a cultura da prevenção e permite a promoção de políticas públicas nacionalmente integradas para a Defesa do Consumidor.

O Conselheiro Jorge Michel sugeriu que o próprio usuário possa incluir no CEMI os registros de aparelhos roubados, apresentando para isso o Boletim de Ocorrência (anexar PDF do BO).

Ficou decidido que a próxima reunião será realizada no dia 13 de Setembro de 2016 na Cidade de Curitiba no Paraná. 09:00hs da manhã.

Nada mais havendo.

Renato Da Rocha Vieira _____

Priscila Lopes Martins_____

Jorge Michel Mouchbahani_____

Rafael Fernando Barro_____