



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE

Endereço:

OAB Mato Grosso (MT)

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Cuiabá-MT

Data:
16 de março de 2018

1. Participantes Usuários

Artêmio Ferreira Picanço Neto;
Pitágoras Lacerda Dos Reis;
Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;
Willian Ferreira Da Cunha;
Rogerio Rocha.
Janeh Ines Dietrich.

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por Gustavo Alves de Jesus;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada por João Paulo Carvalho Dias;

INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representada por Marianne Cardoso Schmidt;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça;

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL representado por Marcelo Monteiro Salomão

Registra-se a ausência do Dr. Marcelo Salomão (PROCON MS) por compromissos profissionais.

3. Participantes Grupo TIM

Fabiana Camarço – Relações Institucionais

Ricardo Alves – Secretário Nacional do conselho de Usuários

4. Participantes convidados

Presidente da Codecon da OAB MT

Dirigente do Procon Estadual de Mato Grosso

Gerente regional da Anatel MT

Comissão Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência OAB/CF

5. Anotações Gerais

Iniciada a terceira reunião ordinária na sede da OAB/MT com a apresentação dos membros, autoridades e representantes da TIM Presentes, com mensagem de boas-vindas a todos os convidados presentes, incluindo a participação de órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e autoridades do estado de Mato Grosso, foi realizada a abertura pelo Presidente do conselho da TIM da região Centro-Oeste, para o lançamento junto com a Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Mato Grosso (OAB- do Código de Defesa do Consumidor em Braille.

Na mesma ocasião, também foi lançada a Cartilha de Direitos da Telecomunicação, também em Braille, com foco em disponibilizar a sociedade de Mato Grosso conhecimento quanto aos seus direitos e deveres, através desta ação realizada pelos Conselhos da TIM.

Dando sequência, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e do Consumidor.gov, conforme proposto na pauta da reunião. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos conselheiros sobre os dados, suas variações e a busca contínua de melhorar o desempenho junto aos usuários.

Mencionou o funcionamento do Conselho de Usuários fomentando o cumprimento da resolução da ANATEL e além disso fazer diferente e através das contribuições dos conselheiros levar benefícios para os consumidores, o que também é positivo para a operadora, pois devido as constantes mudanças para melhor que a empresa vem realizando, a visão do consumidor em relação a TIM vem melhorando cada vez mais.

Em continuidade a reunião, ocorreu a apresentação dos números do canal de reclamações consumidor.gov. A TIM apresenta alta taxa de resolutividade.

Realizada apresentação de Tito representará Network Network pelo Tito Fontes, engenheiro da área de Rede, apresentando o crescimento no das redes da TIM com ênfase no crescimento da rede 4G no estado do mato Grosso.

Conselheiros elogiaram a passagem de informações, ressaltando que vão utilizar e divulgar o TIM Portas Abertas para a sociedade.

Devolutiva da reunião anterior quanto a solicitação de disponibilizar o canal preliminar a delegacia do consumidor, será formalizado junto ao órgão a disponibilidade para que os ODCs do Estado possam utilizar e resolver demandas rapidamente.

Ao final da reunião foi realizada a eleição para Presidente e Vice-Presidente do Conselho de usuários da região centro Oeste, ficando definido por aclamação o Dr. Victor Cortez Amado eleito presidente e o Dr. Willian Ferreira da Cunha eleito vice-Presidente.

Definida próxima reunião para Brasília na data de 25/05/2018, as 09:00, iniciando as ações na loja da TIM, seguindo posteriormente para a sede da TIM.

6. Pauta para próximo encontro

- Ação consumidor.gov.br na loja TIM;
- Detalhamento da fatura;
- Melhoria no sistema (novas tecnologias);
- Indicadores Sindec;
- Indicadores Consumidor.gov.br.

7. Assinaturas

Artêmio Ferreira Picanço Neto_____;

Jane Ines Dietrich_____;

Pitágoras Lacerda Dos Reis_____;

Victor Gustavo Lobo Cortez Amado_____;

Willian Ferreira Da Cunha_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por
Gustavo Alves de Jesus_____;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada
por **João Paulo Carvalho Dias**_____;

INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA
representada por **Marianne Cardoso**
Schmidt_____;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
representada por **Mariza Fátima Gonçalves**
Calixto_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada
por **Rodrigo Palomares Maiolino** de
Mendonça_____;

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL representado por
Marcelo Monteiro Salomão_____.
