



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária 2018 – Região NORDESTE

Endereço: Praça Dom Pedro II - Centro, Maceió – AL – Assembleia Legislativa de Alagoas - Auditório

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Maceió- AL

Data:
09 e 10 de maio de 2018

1. Participantes Usuários

Raoni De Paiva Nunes;
Tiago Vieira Mendes De Oliveira;
Vandilson Da Silva Trindade;
Bruno Inácio;

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA representado por Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti;

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO representado por Maria Danyelle Sena;

INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representada por Tarcilania Batista de Paula.

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO representada por Gabriel Santana Furtado Soares

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO CEARA representada por João Ricardo Franco Vieira

3. Participantes – Grupo TIM

- **Ricardo Alves**-Secretário do Conselho de Usuários TIM
 - **Ageu Diniz** - Network - Mobile Access Engineering TNE (audio)
 - **Felipe Leão** – Relações Institucionais da TIM Nordeste
-

4. Órgãos Participantes – Convidados

Participaram dos encontros: Anatel, Procon Municipal de Maceió, Procon Municipal de Arapiraca, Delegacia do Consumidor, Defensoria Pública do Estado de Alagoas, Ministério Público do Consumidor do Estado de Alagoas, representantes do Legislativo do Estado de Alagoas, além de diversas entidades e instituições de serviços às pessoas com deficiência de Alagoas.

1. Anotações Gerais

1. Anotações Gerais Preliminares

Realizada no dia 09/05 ação para divulgar e apoiar o portal Consumidor.gov. O encontro acontece a partir das 8 horas, na loja TIM do Maceió Shopping, em Mangabeiras, e contará com a participação de representantes dos Procons de Maceió, Pernambuco e Paraíba, além das Defensorias dos estados de Sergipe, Ceará e Maranhão.

A iniciativa tem como objetivo apresentar para os consultores da loja os benefícios da ferramenta, assim como a melhor forma de acessá-la, seja através do portal ou do aplicativo.

Foi destacado pelo Diretor do Procon Maceió, que participou da ação de apresentar aos colaboradores da TIM a plataforma consumidor.gov.br, serviço criado pelo Governo Federal, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon), em parceria com os Procons e o Sistema Nacional Defesa do Consumidor.

Destacando a todos presentes junto com Dra. Kessia Bezerra do Procon PB e Dra. Danyelle Sena do Procon PE, que a plataforma serve como um meio de comunicação direta entre a empresa e o cliente, facilitando a resolução de conflitos. No app e no site, o usuário pode fazer reclamações, monitorar suas ocorrências e consultar o desempenho das empresas cadastradas.

Reforçado ainda pelo Dr. Leandro, Diretor do Procon Maceió de que: "Esta ação é inédita no Nordeste e faz com que a gente divulgue esse

serviço inovador que é fundamental para a garantia dos direitos dos consumidores. Tanto a plataforma quanto o aplicativo são ferramentas que auxiliam o consumidor a analisar o perfil de cada empresa de uma forma simples e ágil”.

Descado ainda durante o encontro que os Conselhos de Usuários da TIM são unânimes em compreender que a iniciativa de divulgar as informações para o Consumidor representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas no exercício da cidadania. Da mesma forma, todos os conselheiros ressaltam que os alcances de ações propostas dentro dos conselhos só se tornam possíveis quando existe a colaboração e o apoio dos órgãos públicos legítimos que defendem interesses sociais e da defesa do consumidor.

A ação contou com a participação de aproximadamente 30 colaboradores da Empresa sendo estes capacitados a entender a plataforma e passar este conhecimento aos clientes da TIM, atendendo ao formato estabelecido dentro da ação proposta de

Apresentar a plataforma consumidor.gov.br a sociedade de forma transparente e inovadora.

No dia seguinte foi iniciada atividade referente a reunião ordinária, iniciada no auditório da Assembleia legislativa do Estado de Alagoas

Iniciada a reunião ordinária, representantes do Conselho de Usuários da TIM e de instituições de pessoas com deficiência visual e auditiva, participarão de um evento promovido pelos Procons Maceió e Arapiraca, sendo apresentados todos os projetos desenvolvidos por meio da atuação do Conselho de Usuários, como o Código de Defesa do Consumidor em Braile (impresso), em Libras (online), a cartilha para usuários de telecomunicações e aplicativos inovadores que trazem acessibilidade.

Destacado a apresentação do aplicativo Giulia, que promove a inclusão de surdos na sociedade. Esse aplicativo traduz a Língua Brasileira de Sinais (Libras) para áudio e permite comunicação entre surdos e ouvintes. O Giulia permite que smartphones transformem os movimentos de Libras em áudio e vice-versa. O que facilita que deficientes auditivos executem tarefas do cotidiano, como ir ao médico ou ao banco.

Ressalte-se que, a reunião aberta contou com a presença de vários órgãos de defesa do consumidor do estado, o que proporciona uma maior divulgação das ações realizadas, bem como, a possibilidade de ampliação do programa de acessibilidade.

Foi também, apresentada a Cartilha de Informações aos Usuários de Telecomunicações em BRAILLE, material com conteúdo altamente didático, elaborado após a sugestão dos Conselhos de Usuários e aprovação da TIM. Foi destacado que este compêndio contempla as 75 primeiras edições da série Anatel Explica, com dicas e direitos para o consumidor de telecomunicações, abordando diversas situações, sugestões e alertas extraídos do programa (conteúdo já disponível virtualmente pela TIM na página do Conselho de Usuários).

A proposta pretende facilitar o contato de pessoas com deficiência visual, com material esclarecedor de seus direitos como consumidores, contribuindo na expansão do acesso ao conhecimento.

Descado ainda durante o encontro que os Conselhos de Usuários da TIM são unânimes em compreender que a iniciativa de divulgar as informações para o Consumidor representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas no exercício da cidadania. Da mesma forma, todos os conselheiros ressaltam que os alcances de ações propostas dentro dos conselhos só se tornam possíveis quando existe a colaboração e o apoio dos órgãos públicos legítimos que defendem interesses sociais e da defesa do consumidor.

Destaque para os elogios ressaltados pelos representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor do estado do Rio Grande do Norte Presente:

O que demonstra as diversas esferas (poder executivo através dos representantes dos Procons, poder legislativo através das comissões, engajados em uma única causa, a de promover ao consumidor independente de possuir alguma deficiência, considerando que todos são cidadãos, o acesso à informação e conhecimento de seus direitos quanto consumidor.

Finalizada a apresentação das ações de acessibilidade, sendo ressaltado por todo os Conselheiros e representantes de órgãos de Defesa do Consumidor convidados a boa prática da empresa pela adoção destas medidas, por entenderem que suas consultas junto à empresa representa um ganho social de grande valor.

Iniciada pela Presidente eleita do Conselho de Usuários da Região Nordeste, Conselheira Maria Danyelle Sena 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 a Anatel.

Assim como, a importância em promover naquele estado as ações realizadas, vez que, possibilita o Nordeste como um todo conhecer as ações desenvolvidas pelo conselho.

Na sequência o Secretário, apresentou a agenda, bem como os temas a serem abordados.

Iniciada a pauta do Conselho, o Secretário RICARDO ALVES apresentou os dados do SINDEC, que expressam que a TIM é a operadora menos demandada na visão Nacional. Também foram expostos os dados da visão regional – Nordeste – que igualmente, é a operadora com menos demandas comparadas às demais. O Secretário destacou a importância da plataforma “Consumidor.gov.br” que aproxima o cliente da empresa, solucionando diretamente as suas demandas, sem a intervenção das entidades recursais.

Na sequência foram apresentados os resultados alcançados na plataforma “Consumidor.gov.br”, bem como o detalhamento de cada indicador, principalmente dos dois iniciais que tem a avaliação direta do Consumidor.

Foi destacado por todos os Procons presentes a importância do atendimento da plataforma como mais um meio de soluções para os consumidores de forma rápida e precisa através da autocomposição.

A Presidente Dra. Danyelle Sena, reforçou quanto a criação pela TIM através do Conselho de material (folder) com alguns esclarecimentos acerca de pontos mais demandados pelos consumidores, fim de que sejam disponibilizados em lojas aos consumidores, como está uma ação realizada ainda em 2018 pelo conselho da TIM, sendo verificado pelos Procons PE e PB, quais as principais dúvidas que os consumidores levam até os Procons.

Destaque positivo mais uma vez dentro da reunião por todos os conselheiros e convidados presentes a reunião ordinária quanto a criação da ação de loja para divulgar o consumidor.gov.br.

Todos os Conselheiros e representantes de órgãos de Defesa do Consumidor convidados parabenizaram a empresa pela adoção destas duas medidas, por entenderem que suas consultas junto à empresa foram plenamente acatadas, representando um ganho social de grande valor.

Na sequência a área de rede apresentou a programação de crescimento de rede em 2018 no estado de Alagoas com o já realizado destacando ainda o panorama geral de cobertura com

ampliação da rede \$GTI X as demais operadoras, esclarecendo de forma didática os pontos e as sinalizações levantadas.

2. Destaques da Reunião

Destaque ainda pelos órgãos presentes convidados, convidados pela operadora, e a valorização dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

A data da próxima reunião ordinária vai ocorrer no dia 24 de Agosto de 2018 na cidade de Recife em Pernambuco.

Sem mais, deu-se por encerrada a reunião.

2. Assinaturas

Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos _____

Marcedo Marques De Andrade Barbosa _____

Raoni De Paiva Nunes _____

Tiago Vieira Mendes De Oliveira _____

Vandilson Da Silva Trindade _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO representada por
Alberto Pessoa Bastos _____

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO representado por Maria Danyelle
Senna _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE representado por Paulo
Eduardo Cirino de Queiroz _____

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA representado por Kessia Liliana Dantas
Bezerra Cavalcanti_____

INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Tarcilania
Batista de Paula _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ representado por João
Ricardo Franco Vieira_____
