



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE		Local: Procon MG- MP Estadual BELO HORIZONTE/MG
Secretário do Conselho: Ricardo Alves	Cidade: BELO HORIZONTE	Data: 08/08/2018

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 Firmato Almeida Glória

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Renata Ruback;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA DE MINAS GERAIS representado por Solange Medeiros

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

3. Participantes Grupo TIM

Ricardo Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

Giovani – (Trade Marketing) Engenheiro de Tráfego TIM

4. Participantes Convidados

Anatel –

Procon de Teófilo Otoni – Rafael Svizzero

Procon de Santa Catarina – Michel da Silva

Procon de Recife – Danyelle Sena

Procon de João Pessoa – Kessia Bezerra

Anotações Gerais

Às 14 horas e 38 minutos, a Presidente Carla Marques deu início a sétima reunião ordinária agradecendo a oportunidade de se conciliar o encontro de Conselheiros com a participação de todos no Congresso Mineiro do Ministério Público do Consumidor, e passou a palavra ao secretário Ricardo Alves, o qual também agradeceu a disponibilidade e interesse dos presentes.

Após os agradecimentos iniciais foi apresentado um resumo do IV Fórum dos Conselhos de Usuários ocorrido em Brasília com os Presidentes e Vice-Presidentes de todas as regiões e operadoras do Brasil. Registrou-se que entre as nove ações apresentadas para a ANATEL neste encontro, cinco foram propostas pelo Conselho da TIM, as quais já são praticadas pela operadora em todo país.

Neste evento ocorrido do Distrito Federal foi entregue formalmente o Termo de Cooperação Técnica à ANATEL e à SENACON por iniciativa da operadora TIM.

Dando sequência, o secretário Ricardo Alves apresentou o status da ação “consumidor.gov” de 2018 ressaltando o desenvolvimento da plataforma em todos os Estados até o final do ano.

Nesta data, foram apresentados os novos planos ofertados pela TIM, bem como a amplitude e cobertura das novas ofertas do mercado que fomentam a utilização de internet e ligações para outras operadoras a baixos custos ou custo zero.

Após, o engenheiro da TIM Giovanni XXXX apresentou a expansão de dados e de MHz, afirmando que o Estado do Rio de Janeiro conta atualmente com a cobertura 4G de 3138 Municípios, o que representa 87,4%. Já em Minas Gerais, os índices chegam a 50% dada a extensão territorial do estado mineiro.

Entre os Conselheiros presentes representantes de Procons, foi observado que o número de reclamações contra a TIM aumentou nos casos de cobrança indevida, serviço de caixa postal e sinal, e diante dessa demanda, a TIM – que já está ciente – vem procurando apresentar soluções para a redução desse índice aos patamares anteriores.

A convidada Daniela XXXXX do Procon Recife, registrou sua solicitação para que a TIM lance planos com nomes de fácil compreensão aos seus usuários, pois os títulos americanizados “Black, Liberty, Infinity...” confundem o cidadão.

Em relação as ações da operadora, acertou-se que as campanhas de acessibilidade serão realizadas no Rio de Janeiro e em Juiz de Fora no mês de setembro/18. E para a efetividade do projeto, será dado início ao controle do material que já foi entregue.

Em reunião pretérita, a conselheira Renata Ruback, ficou incumbida de solicitar formalmente à SENACON sobre a estatística do fornecedor com relação aos atendimentos preliminares, e de posse dessa resposta, esclareceu-nos que a SENACON a informou não ser possível o acesso desse dado pelo fornecedor no SINDEC, pois não há viabilidade técnica.

Registrou-se em tempo que a ata do encontro anterior (São Paulo) não pôde ser lida na atual reunião devido a um problema técnico, e ficou acordado que este documento seria enviado digitalmente à todos os conselheiros para aprovação, entretanto, o questionamento do Conselheiro Sr. Adolfo Breder sobre a logística reversa no descarte de baterias suscitado na reunião em São Paulo, foi respondido de prontidão pelo Secretário Executivo da TIM, Ricardo Alves, que esclareceu à todos os presentes que será apresentado o status da ação no próximo encontro.

O mesmo Conselheiro também fez constar nessa reunião a necessidade de desligamento dos Conselheiros que se fizeram ausentes nos últimos encontros, para que estes possam ser substituídos por novos conselheiros que se comprometam mais com a causa, o que foi acatado por todos os membros presentes.

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
- 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 _____ por _____ Solange Medeiros_____;

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