



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

4ª Reunião Ordinária – Região SUL/Sudeste/Norte/Nordeste/Centro Oeste.		Endereço: Sede da TIM RJ – Rio de Janeiro . Rua Fonseca 18- São Cristovão – Rio de Janeiro
Secretário do Conselho: Ricardo Alves	Cidade: Curitiba - PR	Data: 07 e 08 de Novembro de 2018

1. Participantes Região Sul – Usuários e Entidades

Alencar De Abreu Cardoso De Bortoli

Jhonatas Ribeiro Santos;

Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;

Mauro Cezar Colling;

Renato Da Rocha Vieira;

William Dario Hereck.

PROCON RS representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira;

PROCON PR representado por Claudia Francisca Silvano;

2. Participantes Região Sudeste – Usuários e Entidades

Adolfo Breder

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes

Rafael Quaresma Viva

William Lima Rocha

Roberta Lades

AST representada por Alessandra Celita Couto Fogaça;

PROCON JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques;

DEFENSORIA PÚBLICA MG representada por Daniel Firmato Almeida Glória;

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representada por Renata Ruback

DEFENSORIA PÚBLICA RJ representado por Eduardo Chow Tostes

3. Participantes Região Nordeste – Usuários e Entidades

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 MA representada por Alberto;

PROCON ESTADUAL PE representado por Maria Danyelle Senna;

PROCON ESTADUAL PB representado por Kessia Dantas Bezerra Cavalcanti;

DEFENSORIA PÚBLICA CE representado por João Ricardo Franco Vieira.

4. Participantes Região Norte – Usuários e Entidades

Marco Antonio Nobre Salum;

Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Júnior.

Edivan de Carvalho Miranda

DEFENSORIA PÚBLICA PA representado por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL AM : Nicolas Gomes;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL PA; Bernardo Mendes;

DEFENSORIA PÚBLICA TO representada por Maciel Araújo Silva;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan;

5. Participantes Região Centro Oeste – Usuários e Entidades

Artêmio Ferreira Picanço Neto;

Jane Ines Dietrich;

Pitágoras Lacerda Dos Reis;

Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;

Willian Ferreira Da Cunha.

DEFENSORIA PUBLICA MT representada por João Paulo Carvalho Dias;

IBRCC representada por Marianne Cardoso Schmidt;

DEFENSORIA PUBLICA MS reporesentada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto;

ORDEM DOS ADVOGADOS MT representada por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça;

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL representado por Rodrigo Bezerra Vaz.

Participantes – Grupo TIM

Ricardo Luis Fontes Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

Com a participação de vários executivos e representantes de diversa áreas da empresa.

Pauta da quarta reunião ordinária – III Fórum Nacional dos conselhos de usuários da TIM:

Dia 07/11/2018	Agenda
08:45	Abertura do III Fórum dos Conselhos da TIM : Paulo Henrique Policena De Campos - Executivo da Diretoria de Clientes
09:00	Apresentação dos conselheiros, convidados e representantes da TIM - Ricardo Alves - Secretario do Conselho de Usuários da TIM Carlos Eduardo De Faria Franco - Diretor Executivo da área Regulatória
09:30	Painel 1 - Atuação dos Conselhos de Usuários da TIM em 2018 <i>Mediadora:</i> Luciana Casemiro - Jornalista: Coluna Defesa do Consumidor O GLOBO <i>Palestrantes:</i> Claudia Silvano - Presidente Sul - Procon SC Danyelle Sena - Presidente Nordeste - Procon PE Marcus Salum - Presidente Norte - OAB AM Victor Amado - Presidente Centro Oeste - OAB GO Carla Marques - Presidente Sudeste - Procon Juiz de Fora /MG
10:30	Depoimento por vídeo - Prof. Ricardo Morishita Wada O Consumidor e os canais futuros de atendimento e atuação do conselho de usuários da TIM

11:15	Painel 2 - Consumidor.gov.br - Conquistas e Desafios <i>Mediadora:</i> Representante TIM <i>Palestrantes:</i> Cristiano Rodrigues - Coordenador SINDEC - Senacon/MJ Claudia Silvano - Procon PR Patricia Cardoso - Defensoria do RJ Nudecon Rafael Quaresma - Procon Santos Renata Ruback - Procon Carioca
12:30	Almoço
14:00	Painel 3 - C dust e Conselhos de Usuários - Sinergia inteligente Mediador: Dr. Carlos Eduardo Franco - Regulatório TIM Brasil Palestrantes: Superintendente da Anatel -Eliza Leonel Lindojon Bezerra - Diretor Brasilcon/Conselheiro C dust Wilian Rocha - Codecon OAB RJ/ ex conselheiro C dust Moyses Bendahan - Procon PA/ Conselheiro Cedust
15:00	Palestra - Prof. Renato Porto - Diretor Brasilcon A desinformação na sociedade de informação
15:30	Palestra - Sinais de um Futuro Próximo - Inovação + Social Palestrante: Janilson Junior - Inovação TIM
16:15	Painel 4 - Acessibilidade - Conquistas e desafios futuros Mediador: Adolfo Breder- Conselheiro Sudeste Palestrantes: Cassio Bittar - Defensor Publico do NUDECON PA Lucas Carriel - Conselheiro Sul Willian Cunha -Diretor ABDV/ Conselheiro Centro oeste Maciel Araujo - Defensoria Pública do TO Kessia Liliana Cavalcanti - Procon PB
18:00	Encerramento do primeiro dia de Fórum
Dia 08/11/2018	Agenda
09:00	Visita ao Call center de atendimento ao Procon/consumidor.gov.br/JEC
10:00	Dialogo aberto - Desafios para 2019
12:30	Considerações Finais e avaliação do III Fórum
13:00	Encerramento do Fórum

1. Anotações Gerais

O Fórum foi realizado em dois dias e contou com a participação efetiva de todas as regiões. Diversos temas colocados foram apresentados e debatidos, seguindo a pauta proposta e aprovada junto a todos os conselhos.

A TIM contou com a participação de diversas áreas estratégicas e operacionais durante o encontro apresentando os resultados de 2018 e a explicação da criação da resolução 623 da anatel, seus objetivos e necessidades para que os conselhos funcionem como uma forma legítima de aproximar a sociedade da TIM, sempre focando na busca da melhoria da experiência dos clientes.
