



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**2ª Reunião Ordinária – Nacional**

**Local: Sede TIM CEO – Rio de Janeiro (RJ) e Videoconferência.**

**Secretário do Conselho:  
Amarilio Fidel Menezes**

**Data:  
16 de junho de 2023**

### **1. Participantes – Usuários de serviços de telecomunicações**

- Claudio Norikazu Uemura (**Presencial**);
- Enderson Leiva Zambeli (**Presencial**);
- Fernando Luiz Vanin (**Presencial**);
- Haren Batista de Carvalho (**Presencial**);
- Sérgio José Santos Falcão (**Presencial**).

### **2. Participantes – Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**

- Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB representada por Emmanuel Arantes Lima Silva (**Presencial**);
- Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ES representado por Pravila Indira Knust Leppaus (**Remoto**);
- PROCON RS representado por Rainer Grigolo de Oliveira Alves (**Presencial**);
- Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados representado por Hélio do Nascimento (**Presencial**);
- Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de Roraima representada por Jéssica Karoline Herculano Vilhena (**Presencial**).

### **3. Participantes – Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações**

- Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III representada por Juscelino Tavares da Rocha (**Presencial**);

- Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas representada por Angela Emília Gama da Silva (**Presencial**);
- Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS representado por Cláudio Pires Ferreira (**Presencial**);
- PROCON Municipal de Costa Rica - MS representado por Walder de Freitas (**Presencial**);
- PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor representada por Sabrina Pereira de Assis (**Remoto**).

**4. Participante – representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga do Ministério Público Federal**

- Associação de Moradores do Bairro Betânia representada por Adriano dos Anjos Pinto (**Presencial**).

**5. Participante – representante indicado pelo CDUST/ANATEL à vaga da Defensoria Pública da União**

- PROCON Boa Vista - RR representado por Elane Cristina Marques Cardoso (**Presencial**).

**6. Participante – representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC**

- Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca representado por Igor Chaves da Costa (**Presencial**).

**7. Participantes – Grupo TIM**

- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Paula Annes – Relações com o Cliente;
- André Luiz Souto – Desenvolvimento de Rede;
- Andreia Fernandes – Relações com o Cliente;
- Claudinele Alves – Desenvolvimento de Rede;

- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Fabiano Borges – Ouvidoria;
- Fernanda Donni – Ouvidoria;
- Gustavo Ferreira – Desenvolvimento de Rede ;
- Hilnê Montefusco – Ouvidoria;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marília Chaves – Regulatório;
- Mitre Amorim Jr. – Desenvolvimento de Rede;
- Ricardo Alves – Relações Institucionais;
- Rodrigo Silva – Relações com o Cliente;
- Suelen Vasconcelos – Relações com o Cliente;
- Valéria Câmara – Ouvidoria.

#### **8. Participante – Convidado**

- ANATEL – Representada por Paulo Roberto Tobias (**Remoto**);
- ANATEL – Representada por Roberto Lima S. Machado (**Remoto**).

#### **9. Anotações Gerais**

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM pelo Presidente do Conselho de Usuários, Sérgio Falcão, com uma mensagem de boas-vindas aos membros deste Conselho, representantes da Anatel e da TIM. Em seguida, o Secretário do Conselho deu boas-vindas à todos e todas, sendo seguido por uma apresentação individual dos partícipes. Na sequência, o Secretário Fidel Menezes apresentou a agenda do dia.

Em seguida, a palavra foi passada ao Paulo Tobias, representante da Anatel, que falou sobre eventos que estão sendo realizados ao longo deste ano pela Anatel em conjunto com entidades de defesa do consumidor do país, nos quais os Conselhos de Usuário podem participar e contribuir, com o objetivo de maior interação institucional com essas entidades, divulgando as atribuições e ações da Agência Reguladora em prol dos consumidores. Outrossim, reiterou o convite aos membros deste Conselho

para participação nestes eventos, citando alguns locais onde os mesmos estão previstos, como por exemplo em Goiânia, São Paulo, Vitória, Salvador e Recife.

O representante da Anatel, também falou sobre a realização do IX Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, que será realizado de forma híbrida, sendo presencial para Presidente, Vice-Presidente e Secretário dos Conselhos, previsto para outubro/2023 em Manaus (AM).

O Conselheiro Juscelino Rocha, sugeriu ao Paulo Tobias da Anatel, que no Fórum seja oportunizado um espaço para discussão dos temas de pauta pelos membros dos Conselhos, tendo o representante da Agência Reguladora reiterado que essa é a dinâmica desse Fórum, lembrando a todos que os temas são sugeridos pelos próprios membros dos Conselhos.

Na sequência, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, representante da Diretoria de Ouvidoria, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br – Visão nacional e regional', dando uma visão geral sobre o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), ressaltando a transição do mesmo para a plataforma ProConsumidor pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), além do status atual desse processo. Outrossim, destacou a evolução positiva da TIM no SINDEC em 2023 no âmbito nacional, no qual o grupo econômico apresentou uma redução de 33% em abril, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, além da liderança da Operadora entre os grandes grupos econômicos do setor de telecom, na resolutividade de CIP (Carta de Informação Preliminar) com resultado acima de 90% na média do período. Por fim, apresentou os principais motivos de reclamação e ações de melhoria contínua implementadas pela Companhia. A Liliam Lopes, gestora da área de Relacionamento com os PROCONs, ressaltou que o ProConsumidor ainda não permite que as empresas tenham acesso aos relatórios gerenciais, o que foi reiterado por representantes de alguns PROCONs presentes, que também sinalizaram não terem ainda acesso à todos os relatórios.

Em seguida, as representantes da diretoria de Ouvidoria, Cristiane Silva, Fernanda Donni e Valéria Câmara, apresentaram uma visão geral sobre os resultados da Prestadora no SINDEC em cada uma das 5 regiões geográficas do país.

Na sequência, a Valéria Câmara, representante da Diretoria de Ouvidoria, apresentou os resultados dos indicadores alcançados pelo Grupo TIM na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), inicialmente dando uma visão geral sobre a plataforma, que possibilita a interlocução direta para a resolução de conflitos entre consumidores e empresas, explicando cada um dos seus 4 indicadores. Além disto, apresentou uma visão evolutiva e competitiva dos últimos 30 dias, com destaque para os indicadores de 'Satisfação com o Atendimento' e 'Índice de Solução', que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, nos quais a Prestadora lidera com o melhor resultado do período, entre os 4 grandes Grupos de Telecomunicações. Além disto, apresentou os principais motivos de reclamações e ações implementadas de melhoria contínua.

O Conselheiro Claudio Uemura, questionou se os indicadores apresentados são abertos ao público em geral, tendo a representante da Diretoria de Ouvidoria informado que os dados do SINDEC e do Consumidor.gov.br são públicos.

Em seguida, a palavra foi passada para a Ana Cristina Oliveira, Ouvidora da TIM, que se apresentou e reiterou a importância do Conselho de Usuários para a TIM e o seu agradecimento pelos membros deste Conselho terem aceito o convite da Prestadora para uma visita ao seu novo Centro de Inovação, o TIM Lab, realizada no último dia 15/06. Na sequência, os executivos Liliam Lopes, Hilnê Montefusco e Fabiano Borges, que se reportam à Ouvidora, se apresentaram e fizeram uma breve explanação sobre a atuação de suas áreas na estrutura da Diretoria de Ouvidoria.

Em seguida, a Ouvidora da TIM e Diretora da Ouvidoria, iniciou a apresentação do tema 'Ouvidoria TIM', falando sobre o foco estratégico da Ouvidoria, destacando a atuação na jornada do cliente. Na sequência, a Hilnê Montefusco, Executiva da Diretoria de Ouvidoria, falou sobre a implementação e ações de divulgação da Ouvidoria junto aos clientes, Órgãos de Defesa do Consumidor, CDUST e Conselhos de Usuários. Em seguida, a Ana Cristina Oliveira, apresentou a evolução da Ouvidoria

desde sua implementação em agosto de 2021, através de dados de atendimento e comparativo do volume de demandas na Ouvidoria com os de reclamações na Anatel e demais Órgãos Recursais, que nestes dois últimos, apresenta redução no volume de reclamações de forma gradativa e inversa à quantidade de atendimentos na Ouvidoria, que se torna referência como atendimento de 2ª instância para o consumidor. Por fim, apresentou o ótimo resultado de resolutividade e da pesquisa de satisfação, que avalia o atendimento da Ouvidoria, demonstrando que o cliente reconhece a qualidade e eficácia do atendimento prestado neste importante canal.

Na sequência, foi retirado de pauta pelo colegiado e por aclamação, o tema 'Proposta alteração Regimento Interno: eleição para Presidente e vice-presidente do Conselho em separado', sendo o mesmo indicado para a pauta da próxima reunião ordinária.

Em seguida, a palavra foi passada para a Suelen Vasconcelos, representante da Diretoria de Relações com o Cliente, que se apresentou e fez sua explanação sobre o tema 'Como funciona a multa de fidelidade, em caso de quebra de contrato, da operadora TIM', detalhando o passo a passo deste processo e os cenários em que ocorre a respectiva cobrança, além dos canais onde o cliente pode obter mais informações e atendimento sobre o mesmo.

O Conselheiro Adriano Pinto, sinalizou que tem uma demanda pontual de um consumidor que não conseguiu fazer a mudança de plano pelo app Meu TIM, tendo o Secretário do Conselho solicitado ao mesmo que o envie os dados para internalização e posterior devolutiva ao mesmo.

Na sequência, a Suelen Vasconcelos, apresentou o tema 'Como é feita a troca de Sim Card (Cliente Móvel) nos municípios onde não há Loja TIM', falando detalhadamente sobre o passo a passo deste processo e os respectivos cenários.

O Conselheiro Juscelino Rocha, questionou se o chip com mais de 5 anos de uso precisa ser substituído, tendo a representante da área de Relações com o Cliente informado que não, mas que a Prestadora incentiva a troca do chip por um de tecnologia mais atual.

Em seguida, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, representante da Diretoria de Ouvidoria, que iniciou sua apresentação do tema 'Migração da telefonia Móvel Oi para a TIM na região Sul', dando uma visão geral do cronograma dessa incorporação de parte da Oi Móvel pela TIM, desde a etapa de aprovação pelo CADE e Anatel até a etapa de conclusão da migração de base pela TIM em abril/2023. Outrossim, falou de forma detalhada sobre o fluxo de comunicação junto aos Consumidores e PROCONs ao longo de todo o processo de migração, ressaltando que nas mensagens enviadas aos novos clientes a empresa indicou o link/URL para acesso à página (<https://tim.com.br/rj/para-voce/migracao-oi-movei>), onde o cliente pode esclarecer as principais dúvidas sobre as etapas da migração, por meio de um FAQ, além de ter detalhado os canais disponíveis para suporte a base de clientes migrada.

O Conselheiro Rainer Grigolo parabenizou a TIM por todo o processo de comunicação, em especial o feito junto ao PROCON RS pela Valéria Câmara, responsável pelo Relacionamento com os PROCONs da Região Sul. Outrossim, ressaltou a importância do acompanhamento da Prestadora quanto a atuação das lojas parceiras, especialmente as do interior do estado, no sentido de que as mesmas sigam as orientações e determinações contratuais relativas a qualidade do atendimento prestado aos consumidores, tendo o Secretário do Conselho e a gestora Liliam Lopes, representantes da diretoria de Ouvidoria, reiterado que a empresa já realiza o acompanhamento de forma rotineira, todavia, caso haja alguma identificação de oportunidade de melhoria, a mesma deve ser sinalizada com os devidos insumos o mais breve possível para verificação e tomada de medidas cabíveis pela Prestadora.

Na sequência, a palavra foi passada para os representantes da área de Desenvolvimento de Rede, Claudinele Alves, Gustavo Alves, Mitre Amorim e André Souto, que se apresentaram, tendo o Claudinele Alves iniciado a apresentação do tema 'Plano de investimento de Rede da TIM para ano de 2023, por região', inicialmente destacando que a TIM tem a inovação como elemento essencial para oferecer a melhor qualidade na prestação do serviço aos seus clientes, outrossim, apresentou uma visão geral dos últimos investimentos da empresa em espectro, novas tecnologias como VoLTE e M-MIMO, projetos especiais como o Sky Coverage, que visa levar cobertura de quarta geração, com a instalação de torres e antenas alimentadas por painéis solares, a distritos, vilas, estradas, resorts e pontos turísticos,

destacando os povoados e assentamentos, além da aquisição de parte dos ativos móveis da Oi. Outrossim, destacou que a TIM desde maio/2023 está presente em todos os municípios do país.

Em seguida, o representante de Rede, falou sobre o tema 'Cronograma nacional de implementação do 5G – com zoom na previsão para a implementação em Castanhal (PA) e nos 12 Municípios recém liberados pela Anatel no Amazonas', destacando a presença da TIM com a tecnologia 5G em todas as capitais do país, e a frente das exigências das exigências regulatórias. Outrossim, ressaltou a previsão de implementação do 5G em Castanhal (PA) no 2º semestre de 2023.

O Conselheiro Adriano Pinto, elogiou a evolução da qualidade do sinal da TIM no município de Castanhal (PA).

O Roberto Lima, representante da Anatel, disponibilizou o link <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/5g> de acesso ao portal da Agência Reguladora, por meio do qual é possível consultar o cronograma de implantação do 5G em todo o Brasil.

O Conselheiro Juscelino Rocha, parabenizou a TIM pela melhora na qualidade do sinal em Olinda (PE).

Na sequência, a palavra foi passada para o representante da área de Relações Institucionais, Ricardo Alves, que falou sobre o tema 'Como está sendo tratada a questão de aprovação da Lei das Antenas nos municípios', dando uma visão geral deste cenário, ressaltando a necessidade de adequação da legislação municipal para a implementação do 5G, citando alguns exemplos de avanço nesse sentido no âmbito nacional, destacando uma lei estadual do Rio de Janeiro, que sugere uma minuta de lei que pode ser utilizada pelos Municípios.

O Presidente do Conselho, aproveitou a presença do Ricardo Alves, que foi Secretário do Conselho no período de janeiro de 2014 a maio de 2019, para elogiar a atuação do mesmo nesse período, tendo o mesmo agradecido pelo reconhecimento.



Na sequência, a palavra foi passada para o Gustavo Ferreira e Mitre Amorim, representantes da área de Desenvolvimento de Rede da Região Nordeste, que apresentaram o tema 'Como está o sinal da TIM no teatro A Pedra do Reino, no Centro de Convenções e Estação Ciência em João Pessoa (PB)', tendo o Mitre Amorim inicialmente destacado que as antenas que atendem a região da Estação Ciência, passaram por um processo de otimização, propiciando uma melhora na qualidade do sinal indoor e outdoor, conforme medição feita recentemente (junho/2023) nesse local. Em relação ao teatro A Pedra do Reino, no Centro de Convenções, houve um avanço da cobertura outdoor através da ativação de novo site na região da Costa do Sol, porém ainda com oportunidade de melhoria da cobertura indoor, que pode ser resolvida após a instalação de site indoor, que está em tratativa com a administração do local.

Em seguida, o Mitre Amorim, falou sobre o tema 'Qualidade do sinal nas localidades denominada Gamboa do Morro, em Cairu (BA) e Forte Velho, em Santa Rita (PB)', inicialmente destacando que na localidade de Forte Velho, em Santa Rita (PB), está em curso uma análise de viabilidade técnica para ampliação de cobertura nesta região. Outrossim, que na localidade de Gamboa do Morro, em Cairu (BA), está em curso uma análise de viabilidade técnica para um novo site na região.

O Conselheiro Walder de Freitas, questionou como pode acompanhar a evolução da cobertura da Prestadora, tendo o Secretário do Conselho, informado que o acompanhamento também pode ser feito por meio do mapa de cobertura disponível no site da TIM em <https://www.tim.com.br/rj/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura> .

Na sequência, o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, reiterou o período de 21/08/2023 a 12/09/2023 para os membros do Conselho enviarem ao mesmo por meio do e-mail do Conselho, as sugestões de temas pauta para o IX Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, que serão consolidados e encaminhados pelo mesmo à Anatel até o dia 15/09/2023.

O Secretário registrou a participação do Presidente do Conselho, Sérgio Falcão, na 2ª Reunião Ordinária do CDUST/Anatel, no último dia 13/06 a convite da Agência

Reguladora, tendo o Presidente do Conselho citado uma oportunidade técnica na transmissão do evento pela Agência Reguladora, tendo o Roberto Lima sinalizado que as apresentações estão disponíveis no site do CDUST/Anatel.

O Secretário Fidel Menezes, disponibilizou as Atas da 1ª Reunião Ordinária e posse de 2023 e 1ª Reunião Extraordinária de 2023, que foram aprovadas por unanimidade pelos membros do Conselho, que serão publicadas na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora e enviada para a Anatel. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 10 dias úteis para os(as) Conselheiros(as), e o mesmo prazo para que cada Conselheiro(a) possa enviar eventuais considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail [conselhodeusuarios@timbrasil.com.br](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br), e caso não haja considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

O Secretário do Conselho, reiterou aos membros do Conselho, que novas sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 14/07/2023 para consolidar e encaminhar ao Secretário os temas de pauta da 3ª Reunião Ordinária de 2023, programada para ser realizada no dia 15/09/2023 (sexta-feira) das 09:00h às 16:30h, para o e-mail [conselhodeusuarios@timbrasil.com.br](mailto:conselhodeusuarios@timbrasil.com.br).

O Conselheiro Walder de Freitas, sugeriu maior detalhamento na fatura quanto aos benefícios de cada plano.

O Conselheiro Emmanuel Arantes, elogiou as apresentações dos temas de pauta feitas pelos representantes da TIM e a participação do seu corpo técnico, outrossim, sugeriu que a empresa avalie a apresentação dos indicadores de reclamações da Anatel.

O Presidente do Conselho, agradeceu a presença de todos e reiterou que se surpreendeu de forma positiva com o novo formato do Conselho, outrossim, ressaltou que está bastante satisfeito com o empenho de todos, principalmente por não medirem esforços para se fazerem presentes. Além disto, falou da sua satisfação e felicidade pelo reconhecimento feito pelo Paulo Tobias, representante da Anatel,

quanto a este Conselho continuar sendo uma referência. Por fim, elogiou toda a dedicação e o empenho dos representantes da TIM no que tange à realização das reuniões, e o seu agradecimento pelo convite da Prestadora para visita dos membros do Conselho ao TIM Lab, ciceroneada pelo João Gabriel Aleixo.

A Liliam Lopes, executiva da diretoria de Ouvidoria, responsável pela área de Relacionamento Consumerista, disponibilizou junto com o Secretário do Conselho, o CDC em Braille às entidades membros do Conselho de Usuários. Outrossim, agradeceu junto com o Secretário a participação de todos.

Por fim, o Presidente do Conselho, Sérgio Falcão, encerrou a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM de 2023.

## **10. Análises e Providências**

<b>Nacional</b>		
<b>DATA</b>	<b>ANÁLISES</b>	<b>PROVIDÊNCIAS</b>
22 de março de 2023	Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br – Visão nacional e regional	Apresentação da área de Ouvidoria sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Ouvidoria TIM	Apresentação da Ouvidoria da empresa sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Como funciona a multa de fidelidade, em caso de quebra de contrato, da operadora TIM	Apresentação da área de Relações com o Cliente sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Como é feita a troca de Sim Card (Cliente Móvel) nos municípios onde não há Loja TIM	Apresentação da área de Relações com o Cliente sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Migração da telefonia Móvel OI para a TIM na região Sul	Apresentação da área de Ouvidoria sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Plano de investimento de Rede da TIM para ano de 2023, por região	Apresentação da área de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Cronograma nacional de implementação do 5G – com zoom na previsão para a implementação em Castanhal (PA) e nos 12 Municípios recém liberados pela Anatel no Amazonas	Apresentação da área de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Qualidade do sinal nas localidades denominada Gamboa do Morro, em Cairu (BA) e Forte Velho, em Santa Rita (PB)	Apresentação da área de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Como está sendo tratada a questão de aprovação da Lei das Antenas nos municípios	Explicação da área de Relações Institucionais sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
	Como está o sinal da TIM no teatro 'A Pedra do Reino', no 'Centro de Convenções' e 'Estação Ciência', em João Pessoa (PB)	Apresentação da área de Rede sobre o tema, conforme resumo dos principais pontos tratados, registrados nesta ata.
Proposta alteração Regimento Interno: eleição para Presidente e vice-presidente do Conselho em separado	Tema transferido pelo colegiado para a pauta da 3ª Reunião Ordinária de 2023.	

## **11. Pauta para a próxima Reunião Ordinária**

- Digitalização do atendimento: URA Cognitiva;
- IOT com foco no Agronegócio;
- Cobertura e qualidade de rede visão Nacional – atualização com foco no 4G e 5G;
- TAC Anatel – Multa;

- Planos pré pagos mais acessíveis;
- Proposta alteração Regimento Interno: eleição para Presidente e Vice-Presidente do Conselho em separado.

## **12. Assinaturas**

**Claudio Norikazu Uemura** \_\_\_\_\_;

**Enderson Leiva Zambeli** \_\_\_\_\_;

**Haren Batista de Carvalho** \_\_\_\_\_;

**Fernando Luiz Vanin** \_\_\_\_\_;

**Sérgio José Santos Falcão** \_\_\_\_\_;

**Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III** representada por Juscelino Tavares da Rocha \_\_\_\_\_;

**Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas** representada por Angela Emília Gama da Silva \_\_\_\_\_;

**Associação de Moradores do Bairro Betânia** representada por Adriano dos Anjos Pinto \_\_\_\_\_;

**Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba - PROCON PB** representada por Emmanuel Arantes Lima Silva \_\_\_\_\_;

**Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ES** representado por Pravila Indira Knust Leppaus \_\_\_\_\_;

**Instituto Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON Carioca** representado por Igor Chaves da Costa \_\_\_\_\_;

**Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS** representado por Cláudio Pires Ferreira \_\_\_\_\_;

**PROCON Boa Vista - RR** representado por Elane Cristina Marques Cardoso \_\_\_\_\_;

**PROCON Municipal de Costa Rica - MS** representado por Walder de Freitas \_\_\_\_\_;

**PROCON RS** representado por Rainer Grigolo de Oliveira Alves \_\_\_\_\_;

**Programa Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON Dourados** representado por Hélio do Nascimento \_\_\_\_\_;

**PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor** representada por Sabrina Pereira de Assis \_\_\_\_\_;

**Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania SEJUC – PROCON Estadual de Roraima** representada por Jéssica Karoline Herculano Vilhena \_\_\_\_\_.