



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**4ª Reunião Ordinária – Região NORTE**

**Endereço: Procon PA**

Tv. Lomas Valentinas, 1150 - Pedreira, Belém - PA

**Secretário do Conselho:**  
Ricardo Alves

**Cidade:**  
Belém

**Data:**  
22 de novembro de 2017

Ao vigésimo segundo dia do mês de novembro de 2017, na sede do Procon Pará situada na Tv. Lomas Valentinas, 1150 - Pedreira, Belém, no estado do Pará, foi aberta a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes os senhores:  
Nome dos presentes

### **1. Participantes Usuários**

Marco Antonio Nobre Salum;

Paulo Roberto Bruno;

### **2. Participantes Entidades Defesa Consumidor**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por Carolina Gomes Mar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada por Darwin Michel de Oliveira;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan;

### **3. Participantes – Grupo TIM**

Ricardo Alves – Customer Relations

Sergio Couto – Gerente de Engenharia TIM Norte / Rede

---

#### **4. Participantes Convidados**

Jayme Zagury Ferreira Rodrigues – Gerencia Anatel

Marcio Wagner Duarte Rolim – Gerencia Anatel

#### **5. Anotações Gerais**

Na abertura dos trabalhos do Conselho, o tema inicial abordado e conduzido pelo Dr. Marcus Salum, presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AM, foi a realização do workshop que ocorreu na sede do Procon Estadual do Para. Todos os Conselheiros e autoridades presentes foram recepcionados pelo Diretor do Procon estadual do Pará, Dr. Moyses Bendahan.

Foi destacado que o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Pará (Procon), em parceria com o Conselho de Usuários da TIM, realizou o lançamento oficial do Código de Defesa do Consumidor em Braille e Libras, na manhã desta quarta-feira, 22, no auditório do Procon, em Belém. Lembrou que a apresentação foi feita pelo Secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM, Ricardo Alves, e contou com a presença de representantes da Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos (Sejudh), além de outras entidades.

Ressaltou o diretor do Procon, Moyses Bendahan, o lançamento do CDC em Braille e em Libras permite que deficientes visuais e auditivos conheçam os seus direitos e procurem assegurar a garantia deles. O diretor ainda destacou que muitos estavam privados de utilizá-lo e, por consequência, de também utilizar o Procon para, caso preciso, ir a busca dos seus direitos e fazer cobranças de empresas e fornecedores que não estejam fazendo um bom atendimento.

Durante a apresentação do lançamento do Código de Defesa do Consumidor em Braille e Libras pelo Secretário e demais conselheiros, também foram apresentadas outras ações de acessibilidade apoiadas pelo Conselho de Usuários, principalmente com a utilização de aplicativos para Smartphones que visam à integração de deficientes visuais e auditivos e a melhora na comunicação entre eles e não portadores de necessidades especiais. É o caso dos aplicativos “Emoti Sounds” e “Giulia”, sendo passada a informação de que ambos disponíveis para download gratuito na internet.

O Secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM, Ricardo Alves, destacou o evento como a entrega de conhecimento à sociedade, ressaltando que o Procon, como membro da cadeira do Conselho de Usuários da TIM, está

---

trabalhando de forma muito árdua para que possa ser realizada a divulgação desse conhecimento. Destacou ainda que o Conselho tem trabalhado muito na questão da acessibilidade. Não é o único ponto, pois trabalhamos com outras ações, mas o tema acessibilidade se materializou através de solicitações dos próprios conselheiros das cinco regiões do Brasil.

Durante o workshop sobre acessibilidade o gerente de Promoção e Defesa da Pessoa com Deficiência da Sejudh, Leandro Cunha, fala da gratificação em ver que existe cuidado e atenção para com a classe de deficientes do Pará, segundo suas palavras: “É muito gratificante ver uma empresa voltar sua atenção para essa classe, porque vemos essa dificuldade de comunicação. E por vivermos dentro do problema, temos uma visibilidade muito pequena daquilo que eles galgam. Então a TIM e o Procon, nessa iniciativa do lançamento do CDC em Braille, abrange um público muito grande. É uma possibilidade a mais de nos comunicarmos com eles através desse sistema”.

Foi destacado também pela senhora Jordecy Santa Brígida, que é membro do Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência, a afirmação de que a iniciativa mostra que o portador de deficiência é visto como um consumidor pelas empresas, sendo informado pela mesma que: “É uma iniciativa muito boa do Procon e do Conselho de Usuários da TIM, que enxerga na pessoa com deficiência um consumidor em potencial, e busca também facilitar o nosso acesso à legislação, porque não adianta conhecermos a legislação se não pudermos acessá-la. Todos estão de parabéns por essa iniciativa”, elogiou.

Destacado ainda pelo Diretor do Procon a participação efetiva de Entidades como Associação Paraense das Pessoas com Deficiência; Associação dos Tradutores e Intérpretes de Língua de Sinais; Comissão de Proteção do Direito da Pessoa com Deficiência da OAB/PA estiveram presentes no evento.

Durante a reunião ordinária todos os Conselheiros fizeram muitos elogios foram feitos para o Conselho de Usuários da TIM, visto pelos conselheiros como um conselho sério proporcionando ambiente propício aos debates dos temas como acessibilidade.

Seguindo, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e Consumidor.gov, conforme proposto na pauta da reunião. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos conselheiros sobre os dados apresentados no SINDEC e da plataforma consumidor.gov.br.

Prosseguindo, Ricardo continuou sua apresentação, falando das Ações do Conselho de Usuários da TIM através da plataforma consumidor.gov.br. que tem sido muito incentivada, por acreditar que é uma ferramenta fundamental de pressão e controle dos usuários. Ricardo finalizou reforçando que o treinamento e a ferramenta do consumidor.gov são duas ações importantes que estão sendo implementadas pelos Conselhos de Usuários.

---

O Defensor Público, Dr. Cássio, solicitou que a TIM uma resposta formal acerca do tema envolvendo exposição excessiva de crianças e adolescentes ao uso da internet.

Pelo Secretário foi dito que o tema será internalizado para uma devolutiva ao Conselho antes da próxima reunião.

Dando continuidade à pauta, atendendo solicitação do conselho na reunião anterior, o gerente da qualidade da rede, Sr. Sérgio Paul, fez uma breve explanação do plano de ampliação de rede da TIM como fechamento do ano de 2017.

Ao final realizada eleição para Presidente e vice-presidente para o ano de 2018, sendo eleitos por aclamação o Dr. Marcus Salum como Presidente e dr. Moyses Bendahan (PROCON ESTADUAL DO PARÁ) como Vice Presidente.

A próxima reunião ficou agendada para o dia 22/03/2018 em Belem PA.

Cumprida toda a pauta definida, se encerra a 4ª reunião do Conselho de Usuários da região Norte.

#### **6. Pauta para próximo encontro**

- Apresentação da área comercial;
- Apresentação de indicadores SINDEC/Ministério da Justiça;
- expansão de rede para 2018 na região Norte.

#### **7. Assinaturas**

**Elane Cristina Marques Cardoso** \_\_\_\_\_;

**Marco Antonio Nobre Salum** \_\_\_\_\_;

**Paulo Roberto Bruno** \_\_\_\_\_;

**Rafael Braga De Lima** \_\_\_\_\_;

**Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Júnior** \_\_\_\_\_;

---

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ** representada por Cassio Bitar;

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS** representada por Carolina Gomes Mar\_\_\_\_\_;

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ** representada por Darwin Michel de Oliveira\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS** representada por Fabricio Silva Brito\_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO PARÁ** representado por Moyses Bendahan\_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS** representado por Rosely de Assis Fernandes\_\_\_\_\_.

---