



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**4ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE**

**Endereço:**

**TIM RJ - Rua Fonseca Teles 18 – São Cristovão - RJ.**

**Secretário do Conselho:**  
**Ricardo Alves**

**Cidade: Rio de Janeiro - RJ**

**Data:**  
**27 de novembro de 2017**

### **1. Participantes Usuários**

Adolfo Breder

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes

Rafael Quaresma Viva

William Lima Rocha

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

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 Renata Ruback;

### **3. Participantes Grupo TIM**

Ricardo Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

Camila Dutra – RH

### **4. Participantes Convidados**

Dr. Rui Barbosa de Souza - Anatel - Coordenação de Relacionamento com os Consumidores

Sra. Jurema Esteves de Menezes Duarte – JAMDS – Associação Jurema Amor nas mãos para deficientes e surdos acompanhada de Lucas Fontes Saraiva e Miriam Rocha Queiroz, alunos PCD de LIBRAS na instituição.

### **Anotações Gerais**

Às 09 horas e 41 minutos, o presidente Adolfo Breder deu início a quarta reunião ordinária e passou a palavra ao secretário Ricardo Alves, o qual agradeceu a participação dos colaboradores da TIM presentes. Em seguida, os conselheiros e convidados se apresentaram entre os presentes.

Ao término das apresentações, o presidente Adolfo Breder reforçou quanto a importância dos resultados alcançados até a presente data pelos conselhos de usuários, sempre com foco na busca de diálogo, da reflexão positiva e propositiva dos integrantes. Reiterou também, que a ampliação de espaços e momentos como este, fortalecem o movimento e fomentam o desejo de outras pessoas para participarem e colaborarem.

O presidente fez a leitura da ata anterior, já enviada por e-mail para os conselheiros e aprovada anteriormente pelos mesmos por unanimidade.

Dando sequência, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e da plataforma “Consumidor.gov”, conforme proposto na pauta da reunião anterior. No período de janeiro a junho de 2017, os números apontaram para um índice de resolução equivalente a 80% na fase de CIP, e de 76% na fase de reclamação. No decorrer da apresentação, foram realizados vários questionamentos dos conselheiros sobre os dados, suas variações e a busca contínua de melhorar o desempenho junto aos usuários. Restou esclarecido ainda, que os dados ora apresentados pelo Sistema Nacional não abarcaram o índice de resolução gravado no desfecho de “Atendimento Preliminar”, que é aquele onde o fornecedor resolve de imediato a reclamação do consumidor.

Na sequência, o secretário continuou sua apresentação, falando das Ações do Conselho de Usuários da TIM através da plataforma “consumidor.gov.br” que tem sido muito incentivada, reforçando acreditar que tal ferramenta é fundamental para o controle dos usuários. Da estatística extraída deste sítio eletrônico em 24 de novembro de 2017, percebe-se que 84,7% dos registros foram atendidos na classificação “índice geral” no total de 28.800 reclamações, com média de resposta de até 5 dias, aproximadamente.

O Secretário da TIM esclareceu também, que o treinamento e a ferramenta do “consumidor.gov” são duas ações importantes que estão sendo implementadas pelos Conselhos de Usuários, sugerindo que todos participantes dessa reunião disseminem a plataforma de resolução de conflitos, e que a TIM, por sua parte, já está desenvolvendo outros métodos para a efetividade dessa divulgação, por exemplo, com o aplicativo do “Consumidor.gov”, que será instruído ao cliente baixá-lo ainda na loja TIM, quando da compra do aparelho celular. Tais informações, constarão também em um “flyer” que lhe será entregue com a Nota Fiscal de compra.

Na segunda parte da reunião, a representante da operadora TIM, Sr<sup>a</sup>. Renata, apresentou aos conselheiros os novos seguimentos de planos de telefonia da TIM ressaltando que a operadora percebeu que atualmente, o consumo de dados tem sido maior do que o consumo de telefonia, e portanto, para adequar a esse novo perfil comportamental da sociedade, a TIM procurou lançar planos mais robustos que atendam a essa necessidade do consumidor na contemporaneidade, aumentando a disponibilidade do tráfego de dados, sem reajustar o valor da assinatura.

Lado outro, o representante da ANATEL Sr. Rui, formalizou um questionamento aos presentes sobre a situação dos municípios de Ourinhos e Natividade no estado do Rio de Janeiro, onde não há cobertura de sinal da TIM, em que pese toda publicidade se inclinar nesse sentido.

Em resposta à ANATEL, a representante da TIM Dra. Fernanda Laranja, de Relações Institucionais informou que devido a questões técnicas e de autorização municipal para instalações de novas antenas de telefonia, a operadora terá até abril/2018 para resolver a questão, e que neste interregno, a TIM não medirá esforços para atender a essa região, acrescendo por fim, que caso seja de interesse do Conselho de usuários, este poderá acompanhar tais ações nas próximas reuniões até o término do período em epígrafe.

Também ficou registrado o questionamento do Conselheiro Daniel, sobre a redução de gigas no pacote de serviço de telefonia de maneira unilateral, que será debatido nas próximas reuniões.

Na continuidade dos trabalhos, foi lida aos Conselheiros a “Carta da Serra”, anexada à esta ata, aprovada por todos os Conselheiros presentes, a partir de texto elaborado pela Conselheira Gabriella de Castro Vieira, conforme decisão da plenária realizada em setembro/2017, naquela cidade capixaba, que solicita à TIM esclarecimentos sobre o seu programa de reciclagem de baterias, da coleta ao processamento final.

Na sequência, reiterando agradecimentos ao Secretário Ricardo Alves pela atuação da TIM no programa de atendimento a pessoas com deficiências auditivas e visuais, o Presidente Adolfo Breder convidou a Sra. Jurema, da Associação Jurema Amor Nas Mãos, para dar o seu depoimento. Ela agradeceu a realização do evento sobre o aplicativo GIULIA na sua sede, em Paciência, na Zona Oeste do Rio, informando que tem incentivado seu uso pelos alunos com deficiência auditiva, seus familiares, servidores públicos e pequenos comerciantes da região. Acompanhada de alunos, interpretou sua fala na língua de sinais, emocionando a todos com sua história de árdua luta. Vários Conselheiros comentaram suas palavras com elogios e interesse em participar da causa.

O presidente do Conselho de Usuários Sr. Adolfo Breder, registrando a fase final do mandato 2017/2018, pediu que os próximos presidentes que o sucederem, não deixem de dar prosseguimento para a ampliação e fortalecimento as ações iniciadas pelo Conselho de Usuários e pela TIM, nas entidades e demais localidades que receberam o Código de Defesa do Consumidor em Braile.

A seguir foi realizada eleição para os cargos de Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários da Região Sudeste, para o mandato 2018/2019. Por aclamação foram eleitos os Conselheiros Sra. Carla de Abreu Marques representante do PROCON de Juiz de Fora para o cargo de Presidente, e o Sr. Willian Lima Rocha, para o cargo de Vice-Presidente. Ambos tomarão posse dos respectivos cargos na primeira reunião do Conselho de Usuários a ser realizada no início de 2018.

Finalizando, a presente está sendo encaminhada eletronicamente para todos os conselheiros presentes para aprovação e posterior assinatura na próxima plenária.

## **5. CARTA DA SERRA**

À Diretoria de Planejamento da TIM Brasil

Ref: Logística reversa para coleta de celulares, baterias e celulares

O **Conselho de Usuários – Região Sudeste**, representado no presente ato pelo seu Presidente Adolfo Breder, vem, respeitosamente, manifestar e requerer:

Em abril do corrente ano fora publicada a 28ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP). Tal estudo relata que até o final de 2017 o país terá um smartphone em uso por habitante<sup>1</sup>.

A informação deve ser valorada e analisada de forma holística, não apenas no tocante ao desenvolvimento do mercado de telefonia e da inclusão social, mas também referente aos impactos ambientais resultantes do consumismo exacerbado de aparelhos eletrônicos, mormente em face dos resíduos sólidos oriundos do pós-consumo.

Para José Cláudio Junqueira Ribeiro<sup>2</sup> (2013, p. 21): “[...] consideram-se resíduos sólidos os materiais descartados, que sobram de um processo de produção ou de consumo, considerados sem utilidade, sem valor, indesejáveis, muitas vezes, genericamente denominados de lixo.”

Os resíduos sólidos rejeitados pós-consumo não podem ser tratados de forma imprudente e inconsequente, como se identifica cotidianamente. O modo pelo qual os rejeitos devem ser depositados no meio ambiente é uma questão muito importante, pois muitos dos bens dispensados pelos consumidores possuem substâncias perigosas para os indivíduos, assim como para toda a biodiversidade.

Produtos eletroeletrônicos, como computadores, smartphones, aparelhos televisores, possuem em sua composição, mormente nas baterias, elementos químicos: chumbo, mercúrio, arsênio, entre outros. A presença desses componentes faz com que diversos bens de consumo apresentem características que colocam em risco os indivíduos, visto que podem se tornar corrosivos, inflamáveis e tóxicos. A discussão sobre os impactos ambientais ocasionados pela intervenção humana, em grande parte efetivada de forma desarrazoada e irresponsável, é de fundamental importância para a sociedade, visando encontrar instrumentos e alternativas para enfrentar e reduzir a crise ambiental vivenciada.

Em face da necessidade de uma regulamentação específica sobre os rejeitos produzidos, foi promulgada a Lei 12.305, em 2 de agosto de 2010, que instituiu a Política Nacional de

---

1

2

Resíduos Sólidos, mediante a previsão de dispositivos inovadores e favoráveis ao meio ambiente.

Trata-se de uma legislação de grande relevância para a sociedade, pois estipulou a previsão de instrumentos para construir uma efetiva e abrangente conscientização ambiental, devido ao fato de todos os atores terem sido convocados a participar: poder público, iniciativa privada e sociedade civil, mediante a regulamentação da responsabilidade compartilhada, como a criação do instituto da logística reversa.

Diante da implementação da logística reversa, a prática do consumo consciente e responsável se torna mais efetiva, podendo ser multiplicada, já que enseja a construção de uma sensibilização coletiva sobre as questões ecológicas e a crise ambiental, com vistas a possibilitar a concretização do direito fundamental ao meio ambiente ecologicamente equilibrado e uma sadia qualidade de vida<sup>3</sup>.

Dentre os preceitos estabelecidos pela normativa infraconstitucional, supracitada, merece destaque o artigo 25, vez que prescreve o chamamento de todos os atores participantes da cadeia produtiva,

Art. 25. O poder público, o setor empresarial e a coletividade são responsáveis pela efetividade das ações voltadas para assegurar a observância da Política Nacional de Resíduos Sólidos e das diretrizes e demais determinações estabelecidas nesta Lei e em seu regulamento<sup>4</sup>.

Ciente da sua responsabilidade ambiental e social, em prol de uma gestão que implique num desenvolvimento econômico mais sustentável, a operadora de telefonia TIM criou os programas “Recarregue o Planeta” e “Papa Pilhas”. Em seu ambiente virtual o consumidor tem acesso a importantes informações a respeito do sistema de coleta de celulares, baterias e acessórios, bem a discriminação dos elementos que compõe tais produtos de consumo<sup>5</sup>.

Indubitavelmente, a adoção de estratégias que visem à informação do indivíduo sobre a importância do descarte adequado dos bens de consumo é de singular relevância, vez que

---

<sup>3</sup> VIEIRA, Gabriella de Castro. **Consumismo, Meio Ambiente e Logística Reversa**. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2017.

<sup>4</sup> Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/112305.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112305.htm). >. Acesso em: 7 nov. 2017.

imprescindível para a efetivação de políticas, públicas e privadas, em favor do direito fundamental de todos ao meio ambiente ecologicamente equilibrado. Nesse sentido, merece reconhecimento os programas criados pela operadora.

Contudo, o sistema de logística reversa instituído não se encontra implementado de forma integral, e possui ressalvas consideráveis. A afirmativa fundamenta-se numa visita *in-loco* realizada pela conselheira representante do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais, a advogada Gabriella Vieira, em algumas lojas próprias e franqueadas, localizadas em shoppings da capital mineira.

Na oportunidade destacamos a seguintes oportunidades:

- Que todos os estabelecimentos que possuem o sistema de coleta, como a loja própria do Shopping Cidade;
- Coleta regular dos produtos, viabilizando o reaproveitamento e/ou a reciclagem dos resíduos, como se identificou na franqueada, também do Shopping Cidade, que os aparelhos, pilhas e baterias já se encontravam depositados no recipiente próprio há mais de 06 meses, e, por tal motivo, iniciaram o natural processo de decomposição, com o conseqüente comprometimento de todos os materiais;
- Estabelecimento de informação clara, objetiva, precisa e de fácil visualização para o consumidor, com vistas a propiciar a ciência sobre a existência do programa, e o respectivo modo de adesão.

Diante de todo o exposto, o Conselho de Usuários da Tim – Região Sudeste requer que este respeitável departamento operacional analise os apontamentos relatados no presente, com o objetivo de que a política sustentável de coleta de resíduos pós-consumo seja integralmente implementada, englobando as lojas próprias em todo território nacional.

Tal pedido intenta a execução de uma eficaz logística reversa, o que implicaria em destaque perante às demais operadoras de telefonia, e, conseqüentemente, numa melhor imagem corporativa.

Nestes termos, pede e espera deferimento.

Rio de Janeiro (RJ), 27 de novembro de 2017.

**Conselho de Usuários da TIM – Região Sudeste**

## 6. Pauta para próximo encontro

- Posse dos eleitos para o mandato 2018/2019
- Pesquisa sobre uso do celular com usuários
- Relatório Sindec
- Resposta a carta "logística reversa"

## 7. Assinaturas

**Adolfo Breder**\_\_\_\_\_;

**Danusa Maria Sant'ana Castelpoggi**\_\_\_\_\_;

**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** representado por Gabriella de Castro Vieira\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** representada por  
Patricia Cardoso Maciel  
Soares\_\_\_\_\_.