



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**4ª Reunião Ordinária – Região SUL**

**Endereço:** Av Andaraí, 549 Passo D'areia  
Porto Alegre - RS

**Secretário do Conselho:**

**Ricardo Alves**

**Cidade:**

**Porto Alegre**

**Data:**

**17de novembro de 2017**

### **1. Participantes Usuários**

Alencar De Abreu Cardoso De Bortoli  
Jhonatas Ribeiro Santos;  
Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;  
Mauro Cezar Colling;  
Renato Da Rocha Vieira;  
William Dario Hereck.

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

PROCON ESTADUAL PARANÁ representado por Claudia Francisca Silvano;  
PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL representado por Jeferson Garibaldi;  
PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA representado por Michael da Silva;  
PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira;  
ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA representada Bruna Luiza Barni;

### **Ausências justificadas:**

PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER representado por Nadiete Albino Marcilio.

---

### **3. Participantes – Grupo TIM**

Ricardo Luis Fontes Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

Fabio Caires – RI Brasília (Video)

Silvia Bica - Assessoria de Imprensa da Região Sul

Cleber Affanio- Relações institucionais da TIM Sul

Kelly Attanasio– Trade Mista Sul

Giordanna Flores – Relações com a imprensa – TIM Sul

### **4. Participantes – Convidados**

- Geovani Menezes Conceição - Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (Video).
- Octavio Penna Pieranti - Coordenador – Interações Institucionais e Educação para o Consumo (Video).
- Dra. Sophia Martini Vial - Diretora executiva do Procon Porto Alegre.
- Dra. Marcia Moro da Rocha – Coordenadora do Procon/SM/ e Presidente da associação gaúcha de Procons.
- Sr Cristiano Silva Dilli - Representante da ANATEL.

### **5. Anotações Gerais**

A reunião foi iniciada pelo Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul, Sr. Mauro Cezar Colling com uma mensagem de boas vindas a todos os Presentes, passando a palavra ao Secretário do Conselho de Usuários Ricardo Alves.

O secretário apresentou a pauta inicial e passou o informe acerca das duas reuniões que ocorream no dia anterior dia 16/11. A primeira todos os Conselheiros foram conhecer a sede do Procon Estadual do Rio Grande do Sul, atendendo ao convite realizado diretora executiva do órgão e conselheira do Conselho de Usuarios da TIM, Dra. Maria Elizabeth Rosa Pereira, sendo apresentada toda a estrutura do órgão, desde o primeiro atendimento, passando pelos locais de audiência até a finalização dos procedimentos administrativos.

---

Durante a visita ao Procon estadual foi informado pela diretora, que o Departamento Estadual de Defesa do Consumidor (Procon - RS) tem como objetivo a proteção dos cidadãos em todas as relações de consumo descritas no Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal 8.078/90.

Destacado ainda pela Dra. Elizabeth que o PROCON é o local onde o consumidor pode fazer valer seus direitos e onde terá apoio sobre consumo consciente e sustentável e também quando tiver seus direitos violados. Isso não significa que seja um órgão que credite razão unilateral ao consumidor supostamente lesado, mas garantirá a ampla defesa como princípio constitucional, através de análise criteriosa sobre a relação de consumo efetuada para somente depois abrir processo administrativo para aplicação de multa.

Finalizando informou que a atuação do PROCON-RS, pela sua natureza, está vinculada a promoção da cidadania e garantia dos direitos fundamentais dos consumidores. Através da educação para um consumo sustentável e da construção de mecanismos de participação popular, é possível constituir instrumentos de controle social sobre o mercado, qualificando as relações entre consumidores e fornecedores. Banir os abusos e aplicar a legislação da defesa do consumidor são os objetivos permanentes do PROCON-RS.

Na sequência foi informado pelo Secretário que ocorreu a segunda reunião no Procon Municipal de Porto Alegre, para que fosse realizada uma apresentação sobre as ações de acessibilidade criadas através de propostas dos Conselhos de usuários da TIM.

A recepção nos órgãos de defesa do consumidor do município, foi feita pela Diretora executiva do órgão Municipal Dra. Sophia Martini Vial, e pela equipe de atendimento e fiscalização do Procon, sendo apresentado a todo o staff do Procon Municipal pelo secretário Ricardo Alves algumas das ações inovadoras e reconhecidas como ganhos para a sociedade, com destaque para:

- **Código De Defesa do Consumidor em Braille**

Ação continua de disponibilizar as entidades legítimas de Defesa do Consumidor o CDC em Braille, com foco na abertura de diálogo com os Procos

---

que facilite a tratativa de demandas estratégicas com as áreas internas e possibilite alto ganho de imagem junto a sociedade;

- **Cartilha de informações para o Consumidor de TELECOM (digital e Braille):**

A TIM através dos Conselhos de usuários e a ANATEL entendem que a iniciativa de divulgar as informações para o Consumidor de Telecom representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas no exercício da cidadania, possibilitando alto relacionamento com a Anatel ,possibilitando negociação em questões estratégicas;

- **CDC em Língua Brasileira de Sinais**

Iniciativa para divulgar informações para todos os consumidores. Isso representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas e no exercício da cidadania.

A Diretora Executiva do Procon POA, Dra. Sophia Martini Vial, destacou a importância de um conselho de usuarios efetivo junto a sociedade, em prol dos consumidores, possibilitando criar uma agenda positiva de discussões com contribuições dos conselheiros e um olhar mais dedicado.

Na sequencia o Presidente do Conselho da Região Sul, Mauro Cezar Colling, solicitou que os demais conselheiros se apresentassem, após oportunamente se apresentaram os colaboradores TIM presentes na reunião, os representantes da Anatel e a Dra Marcia Moro Presidente da associação Gaucha dos Procons.

Na sequencia foi passada a palavra pelo Presidente ao Secretario para que apresentação dos dados dos indicadores do SINDEC na visão nacional e regional onde a TIM é apontada como a operadora menos demandada se comparada as demais.

Na sequencia foram apresentados os indicadores da plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), demonstrando a melhoria que vem ocorrendo nos quatro

---

indicadores, atendendo assim a solicitação realizada na reunião passada de apresentar este material.

Após foi apresentado relatório que comparava os atendimentos (ofensores) mais demandados no SINDEC, consumidor.gov.br e na Anatel, sendo verificado que o tema de cobrança é o mais demandado independente do tipo de canal de entrada, sendo solicitado pelo conselho que os Procons presentes que tem cadeira efetiva no conselho possam realizar uma análise em seus órgãos mais detalhada acerca deste tema e levar na próxima reunião ordinária.

A representante do PROCON ESTADUAL PARANÁ Dra. Claudia Silvano, destacou acerca da proposta da ação que tem como foco a criação de oportunidades na divulgação da plataforma consumidor.gov.br, informado que será realizado um piloto na Cidade de Curitiba a iniciar no dia 02 de dezembro de 2017.

Destaque para a parceria desta ação sendo enfatizada aos conselheiros, que a operadora foi uma das primeiras empresas a aderir ao consumidor.gov, por se tratar de um canal recursal mais democrático se comparado com os demais, por ser uma ferramenta de baixo custo e prover solução imediata às demandas dos consumidores sem que os mesmos tenham que levar seus casos as entidades consumeristas. Outra vantagem do consumidor.gov.br é que a avaliação é 100% feita pelo consumidor.

Dando continuidade ao cronograma da reunião seguiram com a apresentação da área Comercial acerca dos novos planos a serem colocados à disposição da população para o final de ano e as novas ofertas.

Também foram esclarecidas dúvidas sobre downgrade de planos (somente pelo atendimento 144), como proceder com os serviços de interatividade e serviços contratados.

O secretário Ricardo Alves divulgou e demonstrou aos presentes e convidados novamente durante a reunião a página do Conselho de Usuários da TIM dentro do site oficial da operadora onde estão todas as informações sobre o conselho incluindo um link direto que leva o internauta direto para a página do ANATEL explica.

---

O conselheiro William Hereck novamente reforçou acerca da existência do projeto para incentivar os clientes a aderirem à fatura online, sendo destinado certo valor às entidades assistenciais conforme modelo desse projeto executado pela Copel no Paraná.

Na sequência a Dra. Claudia Silvano destacou que a proposta realizada na última reunião no que tange a disponibilidade na página do Conselho de Usuários o código de Defesa do Consumidor em **Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS**, possibilitando acesso à pessoa com deficiência auditiva, pela agilidade no atendimento desta demanda.

Também foi esclarecido pela Diretora PROCON – PR, que os dados do SINDEC podem ser retirados “on-line”, facilitando as consultas e esclarecimentos

O conselheiro Mauro Cezar Colling, entregou ao Sr Cleber Affanio- Relações institucionais da TIM Sul, por escrito, três reivindicações que lhe foram repassadas:

- 1 – Situação do site TIM, localizado na localidade de Campina Alta (estrada do Guararema – Castro-PR), que se apresenta numa comunidade de aproximadamente 200 famílias, necessitando saber o motivo da inoperância da mesma.;
- 2 – situação do site TIM, localizado na localidade Suruvi (aproximadamente a 4 km da estação da EMBRAPA), no município de Concórdia-SC; e
- 3 – situação sobre o sinal (estudo) na região próxima a loja Kugler Veículos (Castro-PR).

Também foi apresentada uma sugestão pelo Sr Cristiano Silva Dilli - representante da ANATEL, para discussão no conselho: **“O que o Conselho de Usuários pode fazer para minimizar os efeitos SVA?”**

Entregue ao conselheiro Jhonatas Ribeiro Santos, dois exemplares do CDC em Braille, sendo um repassado ao Instituto Roberto Miranda de Londrina-PR e o outro aguardando destinação.

---

Foi solicitado ao secretário Ricardo Alves, que a TIM disponibilize novamente aos conselheiros, durante o período da reunião do conselho, o aplicativo de taxi – WAPPA, com o intuito de minimizar as despesas dos conselheiros e diminuição dos valores a serem ressarcidos pela operadora.

Esclarecido aos conselheiros, que ao utilizarem o aplicativo UBER, o façam solicitando apenas o Uber-X, para evitar inconvenientes quando da solicitação de ressarcimento.

Ao final foi realizada eleição para o Presidente e Vice Presidente para o ano de 2018, sendo eleito para cadeira de Presidente o Dr. Michael da Silva (Diretor do PROCON SC) e o Dr. Jeferson Garibaldi (representante do PROCON Caxias do Sul/RS) para a Vice-presidência.

Data da primeira reunião de 2018 - proposta preliminar seria 16/03/2018, com local a ser definido.

## **6. Pauta para próximo encontro**

- Resultados detalhados SINDEC;
  - Resultados consumidor.gov.br;
  - Mapeamento de rede no estado de Santa Catarina, ênfase na região de Içara;
  - Apresentação das questões relacionadas as legislações restritivas;
  - Resposta oficial da TIM, por parte da sua diretoria, sobre a proposta de incentivo a adesão da fatura “on line”, com a destinação de pequeno valor a entidades sociais (proposto pelo conselheiro William); e
  - Resposta ao questionamento da pauta da reunião anterior - Quando da contratação de algum serviço (Deezer, entre outros) é informado de um prazo para a ativação, mas o mesmo não é compensado quando da cobrança (plano pré-pago semanal);
- Após a assinatura desta ata da quarta reunião ordinária de 2017, serão consideradas aprovadas esta e as atas das 3 reuniões anteriores com o aceite formal.

## **7. Assinaturas**

---

**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 ESTADUAL PARANÁ** representado por Claudia Francisca Silvano; \_\_\_\_\_

**PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL** representado por Jeferson Garibaldi; \_\_\_\_\_

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA** representado por Michael da Silva; \_\_\_\_\_

**PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL** representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira; \_\_\_\_\_

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SC** representada Bruna Luiza Barni;  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_