



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região NORDESTE

Endereço: Sede da TIM Jaboatão dos Guararapes (PE)

**Secretário do Conselho:
Amarilio Fidel Menezes**

**Cidade:
Jaboatão dos
Guararapes - PE**

**Data:
02 de agosto de 2019**

1. Participantes - Usuários

Bruno Jose da Silva Inacio;
Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos;
Tiago Vieira Mendes de Oliveira;
Vandilson da Silva Trindade.

Ausências justificadas:

Marcedo Marques de Andrade Barbosa;
Raoni de Paiva Nunes;

2. Participantes - Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO SERGIPE – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR SE representada por Rodrigo Cavalcante Lima;

IBRAS – INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Jackson Reis dos Santos;

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA – PROCON PB representado por Késsia Liliana Bezerra Cavalcanti;

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO – PROCON PE representado por Maria Danyelle Sena Marinho Falcão .

Ausências justificadas:

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR CE representado por João Ricardo Franco Vieira;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MA representado por Gabriel Santana Furtado Soares;

3. Participantes – Grupo TIM

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;

Lidianne Lima – Relações Institucionais TNE

Maria Juliana Gabriel – Relações Institucionais TNE

Mitre Amorim Junior – Engenharia de Rede TNE

Ricardo Alves – Relações Institucionais

Rodrigo Leão Melo – Jurídico TNE

4. Participante – Convidado

ANATEL – Representada por Adelson Bernardino de Amorim;

5. Anotações Gerais

Iniciada a 2ª Reunião Ordinária na sede da TIM com a apresentação dos membros do Conselho, autoridades e representantes da TIM presentes, com a mensagem de boas-vindas a todos, incluindo a participação da Anatel convidada para a reunião, foi realizada a abertura pelo Dr. Lindojon Bezerra Presidente do Conselho de Usuários

TIM da região Nordeste, que apresentou o novo Secretário do Conselho Amarílio Fidel Menezes.

Em seguida o Presidente do Conselho comunicou à todos os membros presentes a renúncia do Sr. Raoni de Paiva Nunes à Vice-Presidência do Conselho, e iniciou o processo para eleição do novo Vice-Presidente, no qual foi eleito por maioria dos votos o Sr. Vandilson da Silva Trindade.

Dando sequência, o Secretário Amarílio Menezes começou a apresentação dos temas propostos pelos membros do Conselho, inicialmente os indicadores do SINDEC no qual a TIM permanece em segundo lugar no Ranking entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Nordeste, e no qual apresenta ótimo índice de solução. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, além da busca contínua de melhoria do desempenho junto aos usuários.

A representante do PROCON Estadual da Paraíba mencionou que percebeu um aumento crescente no volume de demandas registradas no Órgão, e sugeriu que na próxima reunião com o PROCON a empresa apresente as ações de melhoria.

Em seguida, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela TIM na plataforma www.consumidor.gov.br, e o detalhamento de cada indicador, com destaque para os indicadores 'Índice de Solução' e 'Satisfação com o Atendimento', que são avaliados exclusivamente pelos Consumidores, e que apresenta alta taxa de resolutividade e satisfação.

O Representante da Anatel destacou a importância da empresa estar atenta ao volume de reclamações registradas, o que também foi sinalizado pelas representantes dos PROCONs Estadual de Pernambuco e da Paraíba.

Na sequência, o Engenheiro Mitre Amorim apresentou o tema 5G, inicialmente falando sobre a 4ª revolução industrial, chamada de Indústria 4.0, que habilitará o 5G e a economia colaborativa. Outrossim, ressaltou as oportunidades de negócio IoT, evoluindo da conectividade para provedor de soluções e serviços de valor agregado,

e como o Grupo TIM vem avançando no desenvolvimento do 5G, destacando as novas iniciativas da Companhia, como por exemplo os testes já realizados com esta nova e revolucionária tecnologia.

Em seguida, o Secretário do Conselho, falou sobre as eleições 2019 do Conselho de Usuários TIM para o triênio 2020 - 2022, destacou o cronograma das eleições constante do edital 2019, amplamente divulgado, e esclareceu dúvidas sobre o processo eleitoral.

O Secretário Amarílio Menezes, fez um resumo sobre o V Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários realizado na sede da Anatel no último dia 26/06, na qual participaram do evento cerca de 100 pessoas, dentre os quais Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos, Secretários dessas instâncias, representantes das prestadoras, integrantes do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) e servidores da Anatel. Outrossim, destacou que foram discutidas a gestão em vias de se encerrar e as perspectivas para o processo eleitoral já iniciado, e que foram, ainda, realizadas apresentações sobre os temas 'Proteção de dados Pessoais', 'Telemarketing' e 'Acompanhamento dos Direitos dos Consumidores', sugeridos pelos próprios membros dos conselhos e seus secretários, disponíveis no link <http://www.anatel.gov.br/consumidor/foruns> .

Em seguida, foi apresentada e debatida a implementação da Carta de Brasília, documento de "boas práticas" para os Conselhos de Usuários aprovada em 2018.

6. Pauta para próximo encontro

- Indicadores SINDEC;
- Indicadores Consumidor.gov.br;
- Não me Perturbe;

7. Assinaturas

Bruno Jose da Silva Inácio_____;

Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos_____;

Tiago Vieira Mendes de Oliveira_____;

Vandilson da Silva Trindade_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO SERGIPE – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR SE representada por **Rodrigo Cavalcante Lima**_____;

IBRAS – INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por **Jackson Reis dos Santos**_____;

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA – PROCON PB representado por **Késsia Liliana Bezerra Cavalcanti**_____;

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO – PROCON PE representado por **Maria Danyelle Sena Marinho Falcão**_____.
