



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**4ª Reunião Ordinária – Região NORTE**

**Endereço: OAB Amazonas.**

**Secretário do Conselho:**  
**Amarílio Fidel Menezes**

**Cidade:**  
**Manaus - AM**

**Data:**  
**28 de novembro de 2019**

### **1. Participantes - Usuários**

Edivan de Carvalho Miranda;  
Elane Cristina Marques Cardoso;  
Marco Antonio Nobre Salum.

### **Ausências justificadas:**

Paulo Roberto Bruno;  
Rafael Braga de Lima;  
Raymundo Nonato Moraes de Albuquerque.

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

DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ Representada por Cassio Bitar Vasconcelos;  
DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS Representada por Daniel Silva Gezoni;  
OAB AMAZONAS Representada por Nicolas Santos Carvalho Gomes;  
OAB PARÁ Representada por Bernardo de Souza Mendes;  
PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa;  
PROCON ESTADUAL DO PARÁ Representado por Nadilson Cardoso das Neves.

---

### **3. Participantes – Grupo TIM**

Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;  
Roberta Câmara – Relações com a Imprensa.

### **4. Participante – Convidado**

ANATEL – Representada por Eleones Souza;  
FS – Juliana Dias.

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a 4ª Reunião Ordinária 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. Edivan Miranda Presidente do Conselho de Usuários TIM da região Norte, tendo destacado o quanto se sente honrado em ter feito parte do Conselho, e seu desejo de que os novos membros eleitos para o próximo triênio 2020 – 2022 possam cada vez mais propor alternativas que possibilitem a melhoria dos serviços e atendimento, além de ações de conscientização destinadas à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços e seus direitos e deveres, e de acessibilidade.

Na sequência, a Sra. Juliana Dias da Empresa FS, falou da importância do uso consciente da internet por crianças e adolescentes, das necessidades aplicadas a essa geração e dos principais riscos enfrentados pela mesma no uso da internet, Outrossim, destacou como foi desenvolvida a ferramenta que possibilita o controle parental por meio do TIM Protect Filhos, e como este serviço pode ajudar a família à monitorar e controlar o acesso à internet e comunicação (inclusive da atividade pública do Facebook, além de chamadas e mensagens SMS em dispositivos Android) das crianças e jovens dentro e fora de casa, além da localização dos mesmos em tempo real.

---

O Dr. Cássio Vasconcelos, membro do Conselho representante da Defensoria Pública do Pará, que em parceria com os demais membros deste Conselho elaborou material informativo sobre o uso consciente da internet para crianças e jovens, propõe que a ferramenta de controle parental deve continuar sendo divulgada junto com o material informativo, e esta campanha seja estendida aos demais Conselhos de Usuários.

O Dr. Nicolas Gomes, membro do Conselho representante da OAB Amazonas, órgão que sediou esta reunião, e a quem rendemos nossos agradecimentos, elogiou a apresentação, o aplicativo e a iniciativa, tendo ressaltado a importância do controle parental que pode salvar vidas.

Dando sequência, o Secretário Amarílio apresentou os indicadores do SINDEC no qual a TIM permanece como menos demandada entre os 4 grandes grupos econômicos de Telecomunicações na Região Norte, e no qual apresenta ótimo índice de solução, o que foi reconhecido pelo Dr. Nadilson Neves, representante do PROCON Pará. Outrossim, foram apresentados os resultados dos indicadores alcançados pela TIM na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://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, além dos indicadores da Anatel que apresentam retomada do patamar de redução do índice de reclamações. Outrossim, destacou os principais motivos de reclamações e as ações de melhoria contínua implementadas. No decorrer da apresentação, alguns questionamentos dos Conselheiros sobre os dados apresentados, suas variações, e destacado a importância da melhoria contínua na qualidade dos serviços e atendimento junto aos usuários.

O Secretário falou sobre o Pró Consumidor, Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, que substituirá o SINDEC(Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor), e no qual o cadastro das empresas será centralizado, além da gestão das demandas – único acesso para tratar as demandas de todo o país, e com piloto iniciado em novembro/2019.

---

O Dr. Nadilson Neves, membro do Conselho representante do PROCON Estadual do Pará, detalhou mais sobre o Pró Consumidor, e do cronograma de capacitação e piloto que está sendo coordenado pela SENACON em parceria com os PROCONs, que tem previsão de conclusão em todos os estados até 2021.

A Dra. Elane Cadoso, Vice Presidente do Conselho, sinalizou que o treinamento para equipe do PROCON Boa Vista (RR) relativo ao novo sistema de atendimento Pró Consumidor foi concluído.

Em seguida, o Secretário falou sobre o 'Não me Perturbe', que tem mais de 2MM de cadastros, iniciativa das principais operadoras do setor de Telecomunicações do país junto com a Anatel, na qual foi criada uma base de dados centralizada para coletar as informações dos usuários que não possuem interesse em receber este tipo de ligação, por meio do website <https://www.naomeperturbe.com.br/> no qual o usuário que não desejar receber chamadas de telemarketing das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações (Telefone móvel, telefone fixo, TV e Internet) participantes, poderá solicitar o bloqueio deste tipo de chamada.

O Dr. Nadilson Neves, ressaltou que está tramitando um projeto de lei para bloqueio de telemarketing no âmbito do estado do Pará.

Os Conselheiros Nadilson Neves e Nicolas Gomes, sugeriram para os membros eleitos do Conselho de Usuários para o próximo triênio, que as ações de fomentação da plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) sejam continuadas e propagadas. Outrossim, desejam que a TIM sirva como exemplo para as demais prestadoras.

O Dr. Nicolas Gomes, representante da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB Amazonas, elogiou a ação feita pela TIM com o apoio dos membros do Conselho de Usuários TIM da Região Norte, de disponibilizar exemplares do Código de Defesa do Consumidor em braile no último dia 27/11 para o Aeroporto Internacional Eduardo Gomes em Manaus, e sugeriu que as demais empresas sigam este exemplo.

---

O Presidente do Conselho Dr. Edivan Miranda encerrou a reunião ressaltando a importância do Conselho de Usuários, principalmente de sua continuidade face ao excelente trabalho realizado em prol dos usuários dos serviços de telecomunicações.

## **6. Assinaturas**

**Edivan de Carvalho Miranda**\_\_\_\_\_;

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

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

**DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ** Representada por Cassio Bitar Vasconcelos\_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS** Representada por Daniel Silva Gezoni\_\_\_\_\_;

**OAB AMAZONAS** Representada por Nicolas Santos Carvalho Gomes\_\_\_\_\_;

**OAB PARÁ** Representada por Bernardo de Souza Mendes\_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS** Representado por Maria do Perpetuo Socorro de Souza Uchoa\_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO PARÁ** Representado por Nadilson Cardoso das Neves\_\_\_\_\_.

---