

Ata da 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Nordeste.

Ao quinto dia do mês de março de 2015 na sede da TIM na cidade do Natal situada na Rua Hermes da Fonseca 1148 Doutor no bairro Tirol , foi aberta a 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste, estando presentes os senhores:

- **Tony Cloves Pereira**, representando a ASSODECONEAL, como Entidade;
- **Hildélis Silva Duarte Junior**, representando GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DE CONSUMIDOR, como Entidade;
- **Tiago Vieira Mendes de Oliveira**, como Usuário;
- **Wikilane L. Silva**, como Usuária;
- **Simone de Cássia Barbosa da Silva**, como Usuária;
- **Marcedo Marques de Andrade Barbosa**, como Usuário;
- **Raoni de Paiva Nunes**, como Usuário;
- **José Cícero Vieira de Oliveira**, como Usuário;
- **Alyssandria Laudier**, como Usuária;

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Kristian Brito Pasini**, por motivos profissionais, **Fernando Marcel da Silva Melo**, por motivos pessoais e **Ana Marcela Lima de Souza** por motivos pessoais.

Houve a presença do novo representante do dr. Hildélis Silva Duarte Junior da entidade GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DE CONSUMIDOR cuja apresentação foi realizada no início da reunião.

O secretário Ricardo Alves sugeriu incluir o tema de revisão do regimento para a próxima reunião visto que não foram recebidas sugestões de alterações, porém os conselheiros Tony Clóvis e José Cicero solicitaram a discussão do tema a respeito de faltas injustificadas bem como prazos para justificativas para esta reunião em virtude das ausências dos conselheiros Kristian Pasini e Fernando Marcel. Não se chegou a um acordo do tema e foi sugerida a discussão na próxima reunião.

O secretário Ricardo Alves deu início a leitura da ata da última reunião retirando o tema de eleições por chapas. A ata foi aprovada por todos os presentes.

O presidente Raoni de Paiva Nunes deixou em aberto o início da reunião pela eleição do novo presidente ou pela explanação dos temas da reunião.

Os presentes decidiram começar a reunião pela eleição do novo presidente,



para a qual se candidataram os conselheiros Jose Cicero Vieira de Oliveira e Tiago Vieira Mendes de Oliveira que apresentaram suas propostas.

Foi decidido o voto aberto semelhante ao ocorrido na última reunião. O conselheiro Hildélis Silva Duarte Junior se absteve de votação por ser a primeira reunião que participa. O candidato Tiago Vieira Mendes de Oliveira recebeu cinco votos e o candidato José Cícero Vieira de Oliveira, três votos. Com este resultado, a partir de 01º de abril de 2015, o candidato Tiago Vieira Mendes de Oliveira se torna o novo presidente do Conselho de Usuários da região Nordeste e o conselheiro Jose Cicero Vieira de Oliveira, o vice-presidente.

Logo após, houve a decisão de datas e locais das próximas reuniões cujas informações constam no final desta ata.

Para apresentação dos temas, a reunião do Conselho de Usuários contou com a presença dos convidados abaixo cujo convite foi realizado pelo Presidente Raoni de Paiva Nunes em acordo com a TIM:

- Anna Kamilla Fernandes da Cunha, representando o IPDCON;
- Carlos Alberto Freire, representando o Procon Municipal de Natal;
- Eduardo Souza, representando o Procon Municipal de Natal;
- Marília Brennand, representando o Procon Municipal de Natal.

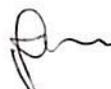
Dando início aos temas da reunião, Ricardo Alves, Secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM apresentou o relatório oficial de resultados junto aos PROCONs (SINDEC), onde o Grupo TIM é a terceira empresa menos demandada nacionalmente e nas regiões Norte, Centro-Oeste, Sudeste, Sul e Nordeste.

O Dr. Carlos Alberto Freire, coordenador do Procon de Natal, fez uma explanação sobre o dia a dia do Procon referente às reclamações recebidas e o tratamento.

O Presidente Raoni mencionou a insatisfação do Conselho em relação ao bloqueio do tráfego de dados após o término da franquía.

Sérgio, representante da área de Relações Institucionais da TIM, fez uma explanação do tema e, com isso, sanou as dúvidas que surgiram.

Foi solicitado pelo Procon Estadual do Maranhão, pelo Dr. Duarte Júnior, que a TIM verifique a forma que vem ocorrendo o bloqueio do acesso a internet analisando se esta de acordo com o serviço contratado informando que o Procon vai atuar junto a todas as operadoras de telefonia móvel quanto a esta prática



Logo após, Mitre Júnior, gerente da área de Qualidade de Rede, iniciou a apresentação explanando a correlação de ERBs necessárias x tráfego utilizado bem como os indicadores de qualidade do serviço e apresentação dos indicadores ANATEL SP1 até SP12.

Seguindo itens de pauta, Arthur, da área Comercial Consumer, apresentou explicações sobre os temas abaixo:

- Resgate de chips fora do DDD de origem;
- Conteúdo de downloads (o qual consta em faturas);
- Cobrança indevida e
- Propaganda não autorizada na consulta de saldo do pré-pago e no TE LIGOU.

O Presidente Raoni de Paiva Nunes sugeriu o local da próxima reunião para Maceió em Agosto, porém o conselheiro Duarte solicitou que a segunda reunião ocorresse no estado do Maranhão em virtude de eventos no local. Sendo assim, a próxima reunião ficou definida para o dia 21 de maio de 2015, em Teresina, Piauí, iniciando às 9:00h.

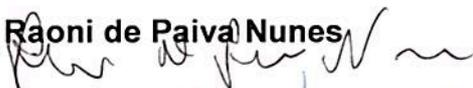
A terceira reunião de 2015 irá ocorrer em São Luis do Maranhão, em data a confirmar no mês de Agosto.

Como pauta para a reunião, teremos os temas abaixo:

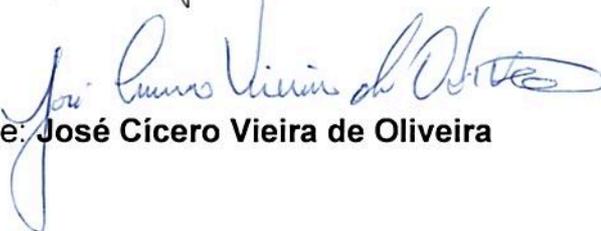
- Revisão do Regimento Interno;
- Apresentação do tema Serviços VAS com a presença de um representante da área.

Nada mais havendo.

Presidente: **Raoni de Paiva Nunes**



Vice-Presidente: **José Cícero Vieira de Oliveira**



Membros do Conselho

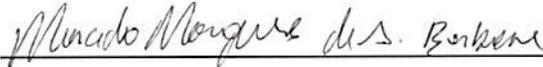
Tony Cloves Pereira _____

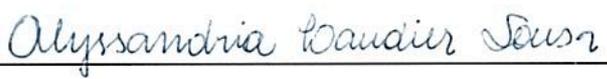
Hildélis Silva Duarte Junior _____

Tiago Vieira Mendes de Oliveira _____

Wikilane L.Silva _____

Simone de Cássia Barbosa da Silva  _____

Marcedo Marques de Andrade Barbosa  _____

Alyssandria Laudier  _____