

**Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM
– Região Centro-Oeste.**

Ao décimo quarto dia do mês de julho de 2015 na sede da TIM BRASIL situada SIG Quadra 4 – Lote 217–Brasília - DF, foi aberta a 2ª Reunião Ordinária do ano de 2015 do Conselho de Usuários da região Centro-Oeste, estando presentes os senhores:

- **Artêmio Ferreira Picanço Neto**, como Usuário;
- **Roberto Cláudio Carvalho da Cruz**, como Usuário;
- **Carlos Filinto de Almeida**, como Usuário;
- **Helena Gonçalves Lariucci**, representando a Comissão de Direitos de Defesa do Consumidor – OAB-DF, como Entidade;
- **Adjaime Carrijo Neto**, como Usuário.

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Rogério Rodrigues Rocha**, por motivos pessoais, **Juliano Brito Deiró**, **Rodrigo Gonçalves da Silva**, **Pablo Rodrigo Umbelino da Silva** e **Gilberto José Azevedo**, sem justificativa.

O Conselheiro **Adjaime Carrijo Neto** tomou posse do cargo nessa reunião.

A reunião iniciou com a apresentação dos presentes ao novo Conselheiro.

Logo após, o representante da SENACON, Gustavo Gonçalves, fez uma apresentação do Órgão, do trabalho desenvolvido pelo mesmo. Apresentou o funcionamento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o atendimento através da plataforma Consumidor.gov (serviço público para solução de conflitos via internet), onde ressaltou que o consumidor hoje quer resolver tudo online e, pensando nisso, foi criada essa plataforma. Esta plataforma também fornece dados aos Órgãos Públicos, para focar os esforços nos problemas que estão atingindo o maior número de consumidores. Ricardo Alves, Secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM, explicou que a TIM vem utilizando o Consumidor.gov para resolver as demandas dos clientes. Em seguida, Ricardo Alves fez a apresentação do relatório SINDEC.

Seguindo os tópicos de pauta, foi feita apresentação pela área de Rede, representante Haber Vieira, onde foi apresentado o TIM Portas Abertas, os indicadores de rede e o representante de Relações Institucionais, Fabio Caires, falou sobre a ampliação de leis federais para níveis municipais, o que sabe que irá gerar uma grande movimentação, porém será um marco para a telecomunicação. Haber falou também sobre o consumo de dados atualmente, pois essa tecnologia é utilizada em todos os momentos do

Neto

RP

HL

Carrijo

dia. Carlos Eduardo, diretor de Assuntos Regulatórios, reforçou a importância do site TIM PORTAS ABERTAS.

Para finalizar o encontro, o diretor Carlos Eduardo Franco entregou o Código de Defesa do Consumidor em braile, produzido pela TIM, para Gustavo Gonçalves, representante da SENACON e Leonardo Queiroz, diretor comercial da região Centro-Oeste, entregou o Código de Defesa do Consumidor em braile para Helena Lauriucci, representante da OAB-Distrito Federal.

A próxima reunião do Conselho de Usuários da região Centro-Oeste foi definida para 24/setembro 2015 em Goiânia.

Representantes da TIM que estiveram presentes na reunião: Carlos Eduardo Braz (gerente de Assuntos Regulatórios), Carlos Eduardo Franco (Diretor de Assuntos Regulatórios), Lucia Campista (gerente do Jurídico), Fabio Caires (Relações Institucionais), Leonardo Queiroz (Diretor Comercial da região Centro-Oeste), Haber Vieira (Qualidade de Rede) e Rafael Guimarães (Relações com a Imprensa).

Nada mais havendo.



Presidente: **Artêmio Ferreira Picanço Neto**

Vice-Presidente: **Roberto Cláudio Carvalho da Cruz**

Membros do Conselho

Juliano Brito Deiró _____

Helena Gonçalves Lariucci _____



Rogério Rodrigues Rocha _____



Gilberto Jose De Azevedo

Gilberto Jose de Azevedo

Pablo Rodrigo Umbelino Da Silva

Carlos Filinto De Almeida

Alexandre Rodrigo Veloso

Rodrigo Gonçalves daSilva