

**Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM
Região Sudeste.**

Ao vigésimo sétimo dia do mês de novembro de 2015 na sede da TIM situada na Rua Fonseca Teles 18, São Cristovão, Rio de Janeiro, no estado do Rio de Janeiro, foi aberta a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sudeste, estando presentes os senhores:

- **Jorge Tardin**, representando o IBRACI, como entidade;
- **Francisco De Assis Santos Sobrinho**, como Usuário;
- **Adolfo Breder**, como Usuário;
- **Matheus Marcio Marinelli G. Galbes**; como Usuário;
- **Wellington Cristino De Pinho**, como Usuário;
- **Valter Carubelli**, como Usuário.

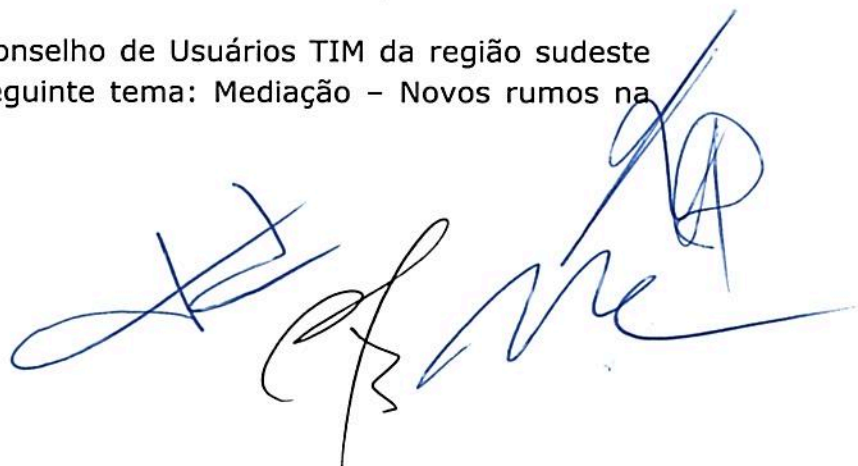
Vale ressaltar que estiveram ausentes os Usuários: **Leonardo Borges Magalhães, Rodrigo Rey Rodrigues, Eder Rodrigues Nazário e Luiz Henrique Salles Cabreira** por motivos pessoais. **Bernardo Menicucci Grossi** por motivos profissionais.

No dia anterior a realização da reunião ordinária e do evento "mediação de conflitos", ocorreu no Instituto Benjamin Constant, Instituto este referencia nacional do Governo Federal, que dá apoio a pessoas com deficiência visual, Coordenado pelo Diretor João Ricardo Melo Figueiredo.

Neste dia foi realizada a entrega do CDC em Braille ao Instituto, em plenária com a participação de vários alunos do Instituto, seguido da leitura pela Professora do Instituto do Código de Defesa do Consumidor em Braille, confeccionado pela TIM e entregue pelo Conselho de usuários da TIM Sudeste ao Presidente para utilização de todos os alunos.

Presentes ao evento estavam à secretaria Municipal do trabalho e emprego, Secretaria municipal da pessoa com deficiência, do município do rio de janeiro, o RIO Solidário do estado do Rio de Janeiro e ainda a ONG Jurema Amor nas Mãos para surdos e deficientes e ainda o colaborador em debates da radio Tupi, Sr.Gilson.

A quarta reunião ordinária do Conselho de Usuários TIM da região sudeste se iniciou com um evento de seguinte tema: Mediação - Novos rumos na solução de conflitos.



O Presidente do Conselho de Usuários da Região Sudeste, Sr. Jorge Tardin, fez a abertura do evento apresentando o Conselho.

Logo em seguida Renato Cuenca, representante da TIM de Customer Relations – Processos Caring, prosseguiu com a abertura do evento e ressaltou a importância do Conselho de Usuários ser mais que apenas uma obrigação da Anatel e sim um aliado na identificação de possíveis melhorias para melhor atender aos clientes.

Também destacou a importância da mediação na construção de um relacionamento sólido entre empresa e clientes.

Em seguida Tardin passa a palavra para o conselheiro Adolfo Breder, que elogia o trabalho do secretário nacional do Conselho Ricardo Alves fazendo a ligação entre Conselho e empresa visando oportunidades de melhorias.

O Deputado Estadual Luiz Martins, presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, deu seguimento às apresentações falando das ações realizadas pela CODECON para mediações pré-processuais.

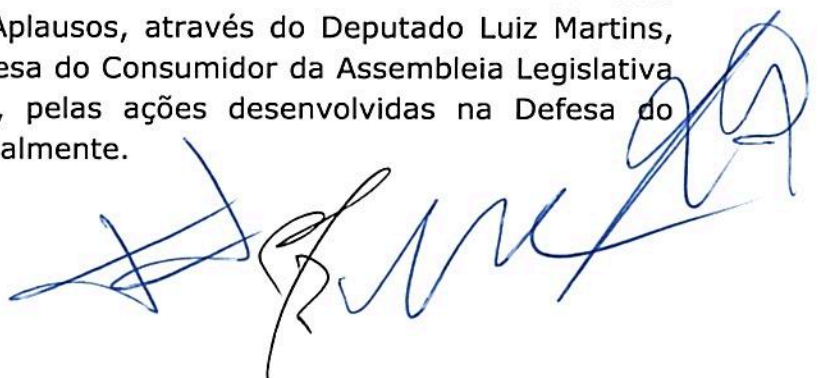
O Deputado citou o projeto Ônibus do Consumidor, este percorre a cidade e os consumidores têm seus casos analisados no local.

Em seguida a Dra. Larissa Davidovich, Defensora Pública e Mediadora, iniciou sua apresentação sobre Mediação como método adequado de solução de conflitos.

Dra. Larissa mostra um panorama sobre a moderna teoria do conflito, visão geral da Mediação de Conflitos além do marco regulatório (LEI 13.140 E NCPC). Provocando sempre a participação dos presentes na discussão dos tópicos abordados.

Logo após uma breve pausa do Dr. Daniel Martins, representante da OAB, promove um diálogo aberto entre as autoridades e convidados presentes.

O presidente Jorge Tardin retoma a palavra para a realização de uma homenagem ao secretário Ricardo Alves e à Dra. Larissa Davidovich. Uma moção da ALERJ de Honra e Aplausos, através do Deputado Luiz Martins, Presidente da comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do estado do Rio de Janeiro, pelas ações desenvolvidas na Defesa do Consumidor do Estado e nacionalmente.



Na parte da tarde iniciou a reunião ordinária com os conselheiros.

Decidiu-se não apresentar o tema Estudo Socioeconômico, antes solicitado pelo conselheiro Luiz Henrique Salles Cabreira, pela ausência do mesmo.

Concluiu-se então que este tema será apresentado na próxima reunião.

Para a próxima reunião deverá ser convocado um suplente para substituir o conselheiro Eder Rodrigues Nazário que solicitou sua saída. O presidente Tardin deverá conversar com o conselheiro Rodrigo Rey Rodriguez sobre sua permanência em razão das faltas e comunicar aos demais o resultado.

Fernando Antonio Santos Da Silva, representante da TIM de Rede, apresenta os indicadores de rede no estado do Rio de Janeiro, mesma apresentação feita para a Anatel. A TIM alcançou a meta de taxa de desconexão de dados.

Fernando esclarece que o indicador interface aérea se refere a tudo o que é irradiado de sinal e a diferença entre os equipamentos 2, 3 e 4G questionado pelo Conselheiro Jorge Tardin.

Fernando apresenta os planos de ampliação, Lúcia Regina complementa falando das dificuldades ambientais e geográficas no estado.

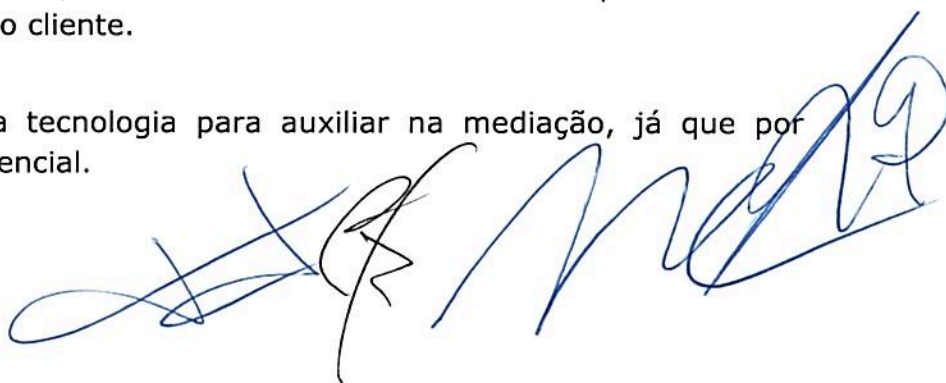
Ricardo Alves explica que pode haver diversos motivos pra causar uma "sombra", sendo necessário algum estudo na área específica.

Ricardo prossegue apresentando os indicadores do SINDEC e agradece a parceria do Conselho de Usuários na organização do evento.

Jorge Tardin ressalta a importância do Conselho como pioneiro na utilização de técnicas de mediação no âmbito da Telecomunicação.

Adolfo Breder relembra parte da apresentação da mediadora Larissa Davidovich no qual ela enfatiza que os atendentes não devem somente responder e se defender, mas sim devem ser treinados para ouvir e entender a demanda do cliente.

Tardin fala do uso da tecnologia para auxiliar na mediação, já que por conceito deve ser presencial.

A large, stylized handwritten signature in blue ink, likely belonging to Jorge Tardin, is positioned at the bottom right of the page. The signature is fluid and cursive, with several loops and a long horizontal stroke at the end.

Lucia Regina lembra que a TIM já vem tentando meios alternativos para resolver as demandas evitando ações coletivas contra a empresa.

Foi autorizada pelo conselho a liberação dos vídeos do evento para divulgação externa.

Vale ressaltar que estiveram presentes os representantes da TIM Lucia Regina Campista Pessanha, representando o Jurídico, Fernando Antonio Santos Da Silva, representante de Rede e Marília Gabriela Chaves Furtado representando o Regulatório.

Ficou definido que a próxima reunião do Conselho de Usuários da região Sudeste será no dia 11 de março de 2015 em Campinas/SP.

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Projeto com os órgãos sobre mediação
- Evento de Mediação em Campinas, SP;
- Devolutiva da TIM sobre mediação;
- Eleição e posse de presidente e vice.

Nada mais havendo.


Presidente: **Jorge Tardin**

Vice-Presidente: **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**

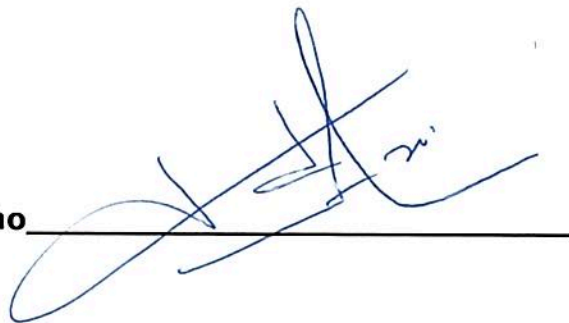
Membros do Conselho

Welington Cristino De Pinho 

Adolfo Breder 

Valter Carubelli _____

Francisco De Assis Santos Sobrinho

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the end. The signature is positioned above a solid black horizontal line that extends across the page.