



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária 2019 – Região NORTE		Endereço: SIG Q 4-Lote 217, Asa Sul – Brasília – DF.
Secretário do Conselho: Ricardo Alves	Cidade: Brasília	Data: 22/03/2019

1. Participantes Usuários

Bernando De Souza Mendes;
Cassio Bitar Vasconcelos;
Daniel Genozi;
Edivan de carvalho Miranda;
Elane Cristina Cardoso;
Marco Antonio Nobre Salum;
Nadilson Cardoso Das Neves;
Rafael Braga de Lima.

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ Representada por Cassio Bitar Vasconcelos;

DEFENSORIA PÚBLICA DE TOCANTINS Representada por Daniel Silva Genozi;

PROCON PARÁ Representado por Nadilson Cardoso Das Neves.

OAB PARÁ – Representado por Bernando De Souza Mendes;

3. Participantes – Grupo TIM

- **Ricardo Alves** - Secretário do Conselho de Usuários TIM
 - **Fabiana Camarço** - Relações Institucionais da TIM CO
 - **Anderson Silva Machado** - Mobile Access Engineering CO e NO
-

4. Representante da Anatel

Andreza Lemos Cignachi -Superintendência de Relações com Consumidores

1. Anotações Gerais

APRESENTAÇÃO do Projeto da cartilha para o uso consciente da internet por Crianças e adolescentes

Iniciado com a informação das preocupações dentro de um novo contexto de família, as crianças acessam jogos, internet, e os pais não tem como ficarem seguros sem saber o que os filhos acessam, outras pessoas também podem acessar essas crianças.

Após foi informado que a TIM através do conselho de usuarios da TIM NOrte, vai elaborar a cartilha educacional para o uso consciente da internet.

Dr. Cassio fala que o tema surgiu através de pais que fizeram uma reclamação na Defensoria do Estado do PA, vez que seus filhos vinham acessando conteúdos inadequados na internet, foi quando nasceu essa proposta para as operadoras e que a TIM acolheu as sugestões e desenvolveram o aplicativo.

lançamento da cartilha vai ocorrer no dia 16/04 na loja própria da TIM no Shopping Boulevard, na cidade do Belém não Para e vai contar com vários órgãos de Defesa do consumidor do Estado.

INDICADORES SINDEC E CONSUMIDOR.GOV.BR

Prosseguindo, Ricardo se pronunciou sobre o SINDEC – A TIM vem se mantendo na última posição, como a empresa que tem menos reclamações no PROCON., inclusive fechando o ano de 2018 como a empresa menos demandada entre os quatro principais grupos econômicos.

INFORMAÇÕES SOBRE O AIR DA RESOLUÇÃO 623/2013

Dra. Andreza/ANATEL, explica como surgiu! Que em 2016/17 foi colocado na agenda para a elaboração da resolução, e está sendo feito um estudo. Para que as resoluções dos problemas sejam feitas de forma direta e se verem um problema falarem bem direto o que é aquele produto. Ficará aberto até dia 8/10.

Pesquisa de satisfação apresentado pelo Secretarios da TIM e enviado para todos os Conselheiros:

Foi exposto pela TIM a pesquisa de Satisfação realizada pela Anatel em 2018, foram realizadas **pesquisas** que medem simultaneamente a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telecomunicações.

Os serviços pesquisados foram telefonia fixa, telefonia móvel (pré e pós), banda larga fixa e TV por assinatura. Estas pesquisas foram realizadas com mais e cem mil usuários em 2018 e apresentada em 2019.

Como ponto importante da pesquisa foi informado que a mesma foi realizada com cerca de 10.000 consumidores em todo o território nacional.

Foi realizado o detalhamento da pesquisa publica que se encontra no site da Anatel no link:

<http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade>

Pauta para a próxima reunião:

Será realizada reunião na sede da Anatel em Brasília, para tratar dos seguintes temas a serem apresentados pelos Gerentes da Anatel:

- Painel de monitoria e Indicadores de Qualidade;
- Pesquisa de Satisfação;
- Fiscalização;
- Premio Anatel de acessibilidade.

2. Assinaturas

OAB PARÁ Representada por Bernardo De Souza Mendes

DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ Representada por Cassio Bitar Vasconcelos _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR MG Representada por Daniel Firmato Almeida Glória _____

DEFENSORIA PÚBLICA DE TOCANTINS Representada por Daniel Silva Genozi _____

Edivan de carvalho Miranda _____

Elane Cristina Cardoso _____

Marco Antonio Nobre Salum _____

PROCON PARÁ Representado por Nadilson Cardoso Das
Neves _____
