



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária – Região SUL

Endereço: Procon Estadual de Santa Catarina

Secretário do Conselho:

Ricardo Alves

Cidade:

Florianópolis

Data:

22 de março de 2018

1. Participantes Usuários

Alencar De Abreu Cardoso De Bortoli
Jhonatas Ribeiro Santos;
Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues;
Mauro Cezar Colling;
Renato Da Rocha Vieira;
William Dario Hereck.

2. Participantes – Entidades Defesa Consumidor

PROCON ESTADUAL PARANÁ representado por Claudia Francisca Silvano;
PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL representado por Jeferson Garibaldi;
PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA representado por Michael da Silva;
PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira;
ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA
representada Bruna Luiza Barni;

Ausências justificadas:

PROCON MUNICIPAL DE SCHROEDER representado por Nadiete Albino Marcilio.

3. Participantes – Grupo TIM

Ricardo Luis Fontes Alves – Secretário do Conselho de Usuários TIM

Kelly Attanasio– Trade Mista Sul

Giordanna Flores – Relações com a imprensa – TIM Sul

4. Participantes – Convidados

- Geovani Menezes Conceição - Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo.
- Paulo Tobias- Coordenador – Interações Institucionais e Educação para o Consumo
- Dra. Sophia Martini Vial - Diretora executiva do Procon Porto Alegre.

5. Anotações Gerais

A primeira parte da reunião foi realizada no auditório da Associação Catarinense para Integração do Cego – ACIC, que é uma instituição não governamental, sem fins lucrativos, que tem como missão a inclusão das pessoas com deficiência visual na sociedade. Para efetivar-se o cumprimento de nossa missão, atuamos com pessoas cegas e com baixa visão de todas as faixas etárias, atendendo nas áreas de habilitação, reabilitação, profissionalização, cultura, esporte e lazer, sendo recebido no auditório da associação pelo Presidente Sr. Henrique Sales Rosica.

Foi feito a entrega do CDC em Braille, da cartilha para os usuários de telecomunicações em Braille e ainda a disponibilidade do CDC em Libras e do passo a passo para a instalação dos aplicativos da TIM voltados para acessibilidade, ocorrendo a apresentação abordando os temas abaixo:

- **Código De Defesa do Consumidor em Braille**

Ação continua de disponibilizar as entidades legítimas de Defesa do Consumidor o CDC em Braille, com foco na abertura de diálogo com os PROCON que facilite a tratativa de demandas estratégicas com as áreas internas e possibilite alto ganho de imagem junto à sociedade;

- **Cartilha de informações para o Consumidor de TELECOM (digital e Braille):**

A TIM através dos Conselhos de usuários e a ANATEL entendem que a iniciativa de divulgar as informações para o Consumidor de Telecom representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas no exercício da cidadania, possibilitando alto relacionamento com a Anatel, possibilitando negociação em questões estratégicas;

- **CDC em Língua Brasileira de Sinais**

Iniciativa para divulgar informações para todos os consumidores. Isso representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas e no exercício da cidadania.

Na sequência ocorreu a explanação dos principais artigos do CDC, para o público presente pelo Diretor do Procon estadual do Procon SC,

Pelo Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul, Sr. Michael Silva foi passada uma mensagem das ações criadas e o fator motivador a todos os presentes, passando a palavra aos representantes, incluindo o Presidente da Codecon da OAB Santa Catarina, Dr. Geyson Gonçalves.

Na sequência todos os conselheiros e convidados, seguiram para a sede do Procon Estadual de Santa Catarina para dar início à reunião.

O secretário apresentou a pauta inicial e passou as informações pendentes da reunião passada, sem maiores dúvidas dos pontos pendentes.

Na sequência foi passada a palavra pelo Presidente ao Secretário para que apresentação dos dados dos indicadores do SINDEC na visão nacional e regional onde a TIM é apontada como a operadora menos demandada se comparada as demais.

Após as apresentações, na sequência foram apresentados os indicadores da plataforma www.consumidor.gov.br, demonstrando a melhoria que vem ocorrendo nos

quatro indicadores, atendendo assim a solicitação realizada na reunião passada de apresentar este material.

Após foi apresentado relatório que comparava os atendimentos (ofensores) mais demandados no SINDEC, consumidor.gov.br e na Anatel, sendo verificado que o tema de cobrança é o mais demandado independentemente do tipo de canal de entrada, sendo solicitado pelo conselho que os Procons presentes que tem cadeira efetiva no conselho possam realizar uma análise em seus órgãos mais detalhada acerca deste tema e levar na próxima reunião ordinária.

Em nova abordagem os Diretores dos três Procons Estaduais destacaram acerca da proposta da ação que tem como foco a criação de oportunidades na divulgação da plataforma consumidor.gov.br, informado realizado em Santa Catarina no dia anterior dia 21/02/2018, na loja da TIM no shopping na beira mar.

Destaque para a parceria desta ação sendo enfatizada aos conselheiros, que a operadora foi uma das primeiras empresas a aderir ao consumidor.gov, por se tratar de um canal recursal mais democrático se comparado com os demais, por ser uma ferramenta de baixo custo e prover solução imediata às demandas dos consumidores sem que os mesmos tenham que levar seus casos as entidades consumeristas. Outra vantagem do consumidor.gov.br é que a avaliação é 100% feita pelo consumidor.

Dando continuidade ao cronograma da reunião seguiram com a apresentação do crescimento da rede no estado de santa Catarina, com o crescimento e instalação de novos sites até o final de 2018.

Também foram esclarecidas novas dúvidas sobre downgrade de planos, como proceder com os serviços de interatividade e serviços contratados levantados na reunião anterior e reforçado na presente reunião.

Foi informado ao conselheiro William Hereck atendendo sua solicitação as informações referentes a projetos de incentivo a clientes aderirem a fatura online e informado que sua solicitação será levada as áreas necessárias da TIM que contempla

destinar valor a valor de quem aderir às entidades assistenciais conforme modelo desse projeto executado pela Copel no Paraná.

Atendendo à solicitação da reunião anterior, pelo Conselheiro Mauro Cezar Colling, o Sr. Cleber Affanio- Relações institucionais da TIM Sul esclareceu alguns pontos levantados na reunião anterior que lhe foram repassadas:

Esclarecido e informado que foi resolvido a Situação do site TIM, localizado na localidade de Campina Alta (estrada do Guararema – Castro-PR), que se apresenta numa comunidade de aproximadamente 200 famílias, necessitando saber o motivo da inoperância da mesma.

Situação do site TIM, localizado na localidade Suruvi (aproximadamente a 4 km da estação da EMBRAPA), no município de Concórdia-SC, sendo explicado pelo Kleber e finalizada as dúvidas e resolvidas.

Foi realizada análise, acerca do sinal (não aderente) na região próxima à loja Kugler Veículos (Castro-PR), e informado a solução e o Conselheiro Mauro vai retornar com o feedback desta ação e das demais informadas.

Atendendo à solicitação, o aplicativo Wappa já está sendo disponibilizado, sendo possível (caso não ocorra contratemplos) ser disponibilizado já a partir da próxima reunião.

Data da próxima reunião será definida posteriormente, após ser informado pela Dirigente do Procon RS da ação que vai ocorrer, comemorando o aniversário do órgão, sendo definida a próxima reunião para a capital do RS, cidade de Porto Alegre.

6. Pauta para próximo encontro

- Resultados detalhados SINDEC;
 - Resultados consumidor.gov.br;
 - Mapeamento de rede no estado de Porto Alegre;
 - Apresentação das questões relacionadas as legislações restritivas;
-

- Realizar ação de divulgação do consumidor.gov.br;
- Apresentar novos planos;
- Feedback das 3 ações que ocorreram na Cidade de Castro/PR.

7. Assinaturas

Alencar De Abreu Cardoso De Bortoli _____

Jhonatas Ribeiro Santos; _____

Lucas Cadmiel Soares Prestes Rodrigues; _____

Mauro Cezar Colling; _____

Renato Da Rocha Vieira; _____

William Dario Hereck. _____

PROCON ESTADUAL PARANÁ representado por Claudia Francisca Silvano; _____

PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL representado por Jeferson Garibaldi; _____

PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA representado por Michael da Silva; _____

PROCON ESTADUAL RIO GRANDE DO SUL representado por Maria Elizabeth Rosa Pereira; _____

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SC representada Bruna Luiza Barni;
