



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

1ª Reunião Ordinária 2018 – Região NORDESTE

Endereço: R. Olinto Meira, 1036 - Alecrim, Natal - RN

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Natal - RN

Data:
02 e 03 de março de 2018

1. Participantes Usuários

Raoni De Paiva Nunes;
Tiago Vieira Mendes De Oliveira;
Vandilson Da Silva Trindade;

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO representado por Maria Danyelle Sena;

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA representado por Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti;

INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representada por Tarcilania Batista de Paula.

3. Participantes – Grupo TIM

- **Ricardo Alves**-Secretário do Conselho de Usuários TIM
- **Ageu Diniz** - Network - Mobile Access Engineering TNE (audio)
- **Priscila Maximiano** – Sales Consumer

4. Órgãos Participantes – Convidados

Participaram dos encontros: Anatel, Procon Estadual do RN, Procon Estadual de PE, Procon Estadual da PB, Procon Natal, Procon

Assembleia/RN, Procon Câmara/Natal, Defensoria Pública/MA, DECON/RN, Defensoria Pública/CE, Representantes do Legislativo Municipal, Legislativo Estadual, além de diversas entidades e instituições de serviços as pessoas com deficiência do RN.

1. Anotações Gerais

1. Anotações Gerais Preliminares

Durante a parte da tarde do dia 02 de março de 2018, ocorreu a primeira parte da reunião do Conselho de Usuarios, realizando a apresentação da cartilha de informações para o Usuário de Telecomunicações na cidade de Natal/RN, que teve início com evento aberto junto à sociedade para apresentação da cartilha de informações ao usuário de telecomunicações em Braille, seguida da reunião ordinária do Conselho de Usuários Nordeste (Resolução 623/13-Anatel).

Ressalte-se que, a reunião aberta contou com a presença de vários órgãos de defesa do consumidor do estado, o que proporciona uma maior divulgação das ações realizadas, bem como, a possibilidade de ampliação do programa de acessibilidade.

Durante a reunião aberta, foi disponibilizada a Cartilha de Informações aos Usuários de Telecomunicações em BRAILLE, material com conteúdo altamente didático, elaborado após a sugestão dos Conselhos de Usuários e aprovação da TIM. Foi destacado que este compêndio contempla as 75 primeiras edições da série Anatel Explica, com dicas e direitos para o consumidor de telecomunicações, abordando diversas situações, sugestões e alertas extraídos do programa (conteúdo já disponível virtualmente pela TIM na página do Conselho de Usuários).

A proposta pretende facilitar o contato de pessoas com deficiência visual, com material esclarecedor de seus direitos como consumidores, contribuindo na expansão do acesso ao conhecimento.

Foi destacado pelo Conselho que a proposta e a realização desta ação, dentro do ambiente das reuniões ordinárias dos conselhos da TIM, como já ocorrido anteriormente com o CCD em Braille, foi possibilitado pelo consenso de todos os conselheiros de que a sociedade deve conviver com a escrita Braille, vez que esta é o retrato fiel da inclusão. Desta maneira, se contextualiza o tema "acessibilidade" de modo simples e de fácil compreensão a todos que desejam conhecer seus direitos, como usuários de telecomunicações.

Descado ainda durante o encontro que os Conselhos de Usuários da TIM são unânimes em compreender que a iniciativa de divulgar as informações para o Consumidor representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas no exercício da cidadania. Da mesma forma, todos os conselheiros ressaltam que os alcances de ações propostas dentro dos conselhos só se tornam possíveis quando existe a colaboração e o apoio dos órgãos públicos legítimos que defendem interesses sociais e da defesa do consumidor.

Destaque para os elogios ressaltados pelos representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor do estado do Rio Grande do Norte Presente:

- Coordenador-Geral do Procon RN: Dr. Cyrus Benavides;
- Coordenador Jurídica do Procon PE: Dra. Maria Danyelle Senna;
- Coordenadora do Procon Paraíba: Dra. Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti;
- Delagado da DECON do Estado do RN: Dr. Osmir de Oliveira Monte
- Comissão da pessoa deficiente e mobilidade reduzida de Natal- Vereadora Julia Arruda;
- Comissão de Defesa do consumidor de Natal – Vereador Kleber Fernandes.

A fala da Vereadora Julia Arruda, presidente da comissão de pessoa com deficiência de natal resumiu de forma pragmática as ações do Conselho de Usuários da TIM:

“ É muito bacana quando as empresas entendem a importância de investir em responsabilidade social...nesse aspecto, a TIM vem fazendo um trabalho exemplar...”

Na mesma Linha o Vereador Kleber Fernandes, Presidente da Comissão de Direito do Consumidor da câmara dos Vereadores de natal reforçou:

“...Agora, os deficientes visuais terão a oportunidade de conhecer os seus direitos. É mais inclusão social e acessibilidade. O CDC é um instrumento de fundamental importância na garantia dos direitos dos consumidores”

O que demonstra as diversas esferas (poder executivo através dos representantes dos Procons, poder legislativo através das comissões, engajados em uma única causa, a de promover ao consumidor independente de possuir alguma deficiência, considerando que todos são cidadãos, o acesso à informação e conhecimento de seus direitos quanto consumidor.

Finalizada a apresentação das ações de acessibilidade, sendo

ressaltado por todos os Conselheiros e representantes de órgãos de Defesa do Consumidor convidados a boa prática da empresa pela adoção destas medidas, por entenderem que suas consultas junto à empresa representam um ganho social de grande valor.

Iniciada pela Presidente eleita do Conselho de Usuários da Região Nordeste, Conselheira Maria Danyelle Sena com mensagem de boas vindas a todos os convidados presentes, incluindo a participação de órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e a Anatel.

Assim como, a importância em promover naquele estado as ações realizadas, vez que, possibilita o Nordeste como um todo conhecer as ações desenvolvidas pelo conselho.

Na sequência o Secretário, RICARDO ALVES, apresentou a agenda, bem como os temas a serem abordados.

Iniciada a pauta do Conselho, o Secretário RICARDO ALVES apresentou os dados do SINDEC, que expressam que a TIM é a operadora menos demandada na visão Nacional. Também foram expostos os dados da visão regional – Nordeste – que igualmente, é a operadora com menos demandas comparadas às demais. O Secretário destacou a importância da plataforma “Consumidor.gov.br” que aproxima o cliente da empresa, solucionando diretamente as suas demandas, sem a intervenção das entidades recursais.

Na sequência foram apresentados os resultados alcançados na plataforma “Consumidor.gov.br”, bem como o detalhamento de cada indicador, principalmente dos dois iniciais que têm a avaliação direta do Consumidor.

Foi destacado por todos os Procons presentes a importância do atendimento da plataforma como mais um meio de soluções para os consumidores de forma rápida e precisa através da autocomposição.

Dando continuidade ao encontro foi apresentada a ação com foco na criação da logística reversa proposta pelo Conselho da região sudeste que vai ser estendida a todos os demais conselhos.

Foram destacadas as seguintes oportunidades:

A conselheira Danyelle Sena, solicitou a empresa a criação de um material com alguns esclarecimentos acerca de pontos mais

demandados pelos consumidores, tais como: cancelamento de plano, portabilidade, canais de acesso para os consumidores, fim de que sejam disponibilizados em lojas aos consumidores.

- Que todos os estabelecimentos que possuam o sistema de coleta,
- Coleta regular dos produtos, viabilizando o reaproveitamento e/ou a reciclagem dos resíduos, como se identificou na franqueada, também do Shopping Cidade, que os aparelhos, pilhas e baterias já se encontravam depositados no recipiente próprio há mais de 06 meses, e, por tal motivo, iniciaram o natural processo de decomposição, com o conseqüente comprometimento de todos os materiais;

- Estabelecimento de informação clara, objetiva, precisa e de fácil visualização para o consumidor, com vistas a propiciar a ciência sobre a existência do programa, e o respectivo modo de adesão.

Reforçado ainda que o Conselho de Usuários da Tim requer que a empresa os apontamentos relatados, com o objetivo de que a política sustentável de coleta de resíduos pós-consumo seja integralmente implementada, englobando as lojas próprias em todo território nacional.

Tal pedido intenta a execução de uma eficaz logística reversa, o que implicaria em destaque perante às demais operadoras de telefonia, e, conseqüentemente, numa melhor imagem corporativa.

Dando continuidade o Secretário apresentou as ações inovadoras, propostas através dos Conselhos de Usuários e aceito pela operadora.

Destaque para a parceria desta ação sendo enfatizada aos conselheiros, que a operadora foi uma das primeiras empresas a aderir ao Consumidor.gov.br, 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 às entidades consumeristas. Outra vantagem do "Consumidor.gov.br" é que a avaliação é 100% feita pelo consumidor.

Após foi apresentado ainda o cartaz de divulgação feito nas lojas próprias da região Sul que também reforça o atendimento através da plataforma "Consumidor.gov.br".

Ao final foi feita demonstração do Código de Defesa do Consumidor em Libras na página do Conselho de Usuários da TIM, que passa a ficar disponível a partir do dia 21/09/2017.

Todos os Conselheiros e representantes de órgãos de Defesa do

Consumidor convidados parabenizaram a empresa pela adoção destas duas medidas, por entenderem que suas consultas junto à empresa foram plenamente acatadas, representando um ganho social de grande valor.

Na sequência a área comercial representada por Priscila Maximiano desatou e esclareceu todos os pontos relativos aos seguintes pontos:

- ✓ Panorama geral de cobertura (ampliação de rede 4G TIM X outras operadoras)
- ✓ Ações com foco em experiência do consumidor (Cinema, Pipoqueiro, Realidade Virtual, Lojas Conceito)
- ✓ Apresentação de portfólio pré pago
- ✓ Apresentação de portfólio Controle
- ✓ Apresentação de portfólio pós pago (Black)
- ✓ Apresentação de portfólio residencial (WTTX e Fibra)
- ✓ Ciclo 2108-2020 focado em revolução digital, para transformar a experiência do cliente

Finalizando assim de forma esclarecedora pela área comercial os pontos da solicitados durante a reunião anterior.

2. Destaques da Reunião

Destaque ainda pelos órgãos presentes convidados, convidados pela operadora, e a valorização dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

A data da próxima reunião ordinária vai ocorrer no dia 10/05/2018, na cidade de Maceio em Alagoas.

Sem mais, deu-se por encerrada a reunião.

2. Assinaturas

Lindojo Gerônimo Bezerra dos Santos_____

Marcedo Marques De Andrade Barbosa_____

Raoni De Paiva Nunes_____

Tiago Vieira Mendes De Oliveira_____

Vandilson Da Silva Trindade_____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO representada por
Alberto Pessoa Bastos_____

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO representado por Maria Danyelle
Senna_____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE representado por Paulo
Eduardo Cirino de Queiroz _____

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA representado por Kessia Liliana Dantas
Bezerra Cavalcanti_____

INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por Tarcilania
Batista de Paula _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ representado por João
Ricardo Franco Vieira_____
