



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região NORDESTE

Endereço:

Parque Sólton de Lucena, 234 - Centro, João Pessoa

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
**João
Pessoa**

Data:
2 de junho de 2017

1. Participantes Usuários

Lindojon Geronimo Bezerra dos Santos;
Marcedo Marques De Andrade Barbosa;
Raoni De Paiva Nunes;
Tiago Vieira Mendes De Oliveira;
Vandilson Da Silva Trindade;

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO representada por Alberto Bastos;

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO representado por Maria Danyelle Senna;

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

INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL representado por José Cicero Vieira De Oliveira;

3. Participantes – Grupo TIM

Ricardo Alves – Customer Relations (Secretário do Conselho de Usuários TIM)

1. Anotações Gerais

Abertura com mensagem de boas vindas pela Dra. Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, gestora executiva do PROCON PB, por receber a segunda reunião ordinária na sede do Procons Estadual da Paraíba, destacando que no dia anterior a a segunda reunião ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste o piloto no **Procon Estadual da Paraíba** com a participação de seis **Procons Municipais** do estado e ainda o **Procon Estadual de Pernambuco** e a **Defensoria Publica da Paraíba**, com foco na promoção da educação para o Consumo junto aos colaboradores dos órgãos de defesa do Consumido, contando com a participação de representantes do Procon PB e de Procons do interior do Estado.

Destacado ainda durante o workshop, varias oportunidades no atendimento ao canal de atendimento preliminar, bem como em processos com foco em diminuir entrantes de demandas junto aos Procons.

Esta ação consistiu na criação de grade de treinamento específico para os atendentes/Conciliadores/Servidores dos Procons dando foco no esclarecimento dos principais temas de atendimento, iniciando piloto junto aos Procons do estado da PB (local que foi realizada a segunda reunião ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste), bem como o fomento na utilização do canal 0800/Procon. Como a avaliação foi muito positiva, a proposta é estender para os outros conselhos diante do resultado expressivo e da aceitação e avaliação positiva destacada por todos os Órgãos presentes Procons presentes.

O secretário Ricardo Alves divulgou e demonstrou aos presentes na reunião a página do Conselho de Usuários da TIM dentro do site oficial da operadora onde estão todas as informações sobre o conselho incluindo um link direto que leva o internauta direto para a página do ANATEL explica dentro do site da ANATEL, com todas as modificações sugeridas e de incentivo na busca de orientação aos clientes.

Finalizando o cronograma da reunião, foi discutida a disponibilização impressa da cartilha do ANATEL Explica para os órgãos de Defesa do Consumidor.

Seguindo, o secretário RICARDO ALVES apresentou os indicadores do SINDEC e Consumidor.gov, conforme proposto na pauta da reunião. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos conselheiros sobre os dados fidedignos do SINDEC, incluindo uma demanda do presidente, para que na próxima reunião, além dos dados numéricos absolutos apresentados com base no SINDEC, sejam apresentados em índices percentuais, relativos a base de cada operadora.

O Presidente TIAGO OLIVEIRA, voltou a falar do resultado conquistado neste projeto piloto da realização do *Workshop* no Procon Estadual da Paraíba, ocorrido em 1º de junho do corrente ano, para capacitação dos Procons da região, por solicitação do Conselho da Região Nordeste.

Como a avaliação foi muito positiva, a proposta é estender para os outros conselhos diante do resultado expressivo e da aceitação e avaliação positiva destacada por todos os Órgãos presentes.

Apresentada as ações criadas pelos conselhos de usuarios da TIM no incentivo na utilização da plataforma consumidor.gov.br. que tem sido muito incentivada pelos Procons e órgãos do sistema Nacional de defesa do Consumidor, por acreditarem que é uma ferramenta fundamental de pressão e controle dos usuários. Ricardo finalizou reforçando que o treinamento e a ferramenta do Consumidor.gov são duas ações importantes que estão sendo implementadas pelos Conselhos de Usuários.

O Conselheiro LINDOJON GERONIMO BEZERRA DOS SANTOS apresentou uma proposta pioneira no Brasil, entregando ao Secretário RICARDO ALVES o Ofício assinado pelo Coordenador do Centro de Apoio Operacional (CAOp-Consumidor) do Ministério Público do Estado do Maranhão, Promotor de Justiça Nacor Paulo Pereira dos Santos, que consiste na criação do canal direto com a operadora, junto ao Ministério Público do Maranhão, em todas as Promotorias de Justiça daquele Estado, como forma de minimizar os conflitos decorrentes das relações de consumo de telecomunicações, bem como contribuir para um mercado de consumo menos belicoso e mais harmonioso, considerando as boas práticas adotadas pela TIM, a exemplo desta que já funciona na Defensoria Pública do Maranhão. O Conselheiro LINDOJON GERONIMO BEZERRA DOS SANTOS lembrou ainda da relevância do tema, já que o Ministério Público maranhense executa um projeto correlato, chamado “Telecomunicações: conexão para a cidadania” e que está diretamente ligado com este programa de atendimento da TIM.

SOBRE O FÓRUM DE PRESIDENTES E VICE-PRESIDENTES EM BRASÍLIA

O Conselheiro LINDOJON GERONIMO BEZERRA DOS SANTOS apresentou informações sobre a Reunião que ocorreu em Brasília/DF, no dia anterior ao Fórum de Presidentes e Vice-presidentes dos Conselhos de Usuários. Esta reunião do dia 17/05/2017, foi realizada na sede da TIM em Brasília, com início às 17h e término às 20:30h, onde todos os cinco Conselhos de Usuários da TIM no Brasil estavam lá representados. Naquela oportunidade foi apresentado pelo Secretário dos Conselhos, Ricardo Alves, um termo de cooperação, assinado posteriormente por todos os representantes dos Conselhos e entregues pessoalmente à Anatel, na pessoa da Superintendente de Relações com Consumidores da Agência, a Sra. Elisa Leonel, no dia seguinte. O Conselheiro LINDOJON GERONIMO BEZERRA DOS SANTOS comentou, ainda, o fato da TIM ter convidado um dos criadores da plataforma governamental de resolução de conflitos Consumidor.Gov, Kleber Moreira - da SENACON/MJ, para explicar aos presentes sobre esta ferramenta, o que foi muito produtivo e enriquecedor.

MANIFESTAÇÕES DE CONSELHEIROS

O Conselheiro LINDOJON GERONIMO BEZERRA DOS SANTOS sugeriu a este Conselho que a próxima reunião coincidisse com o Congresso da MPCON (Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor), visto que será realizada na cidade do Recife e no mês de agosto. Assim, oportunizaria a todos os Conselheiros um aprimoramento intelectual, haja vista que o referido Congresso é anual e traz sempre discussões relevantes e de alto nível sobre a defesa do consumidor no Brasil. Além de alicerçar a parceria profícua com entidades/órgãos que também objetivam a defesa do consumidor e buscam a melhoria contínua na prestação dos serviços no mercado de consumo.

Logo após, houve deliberação e aprovação. Ficando a próxima reunião para o dia 24 de agosto de 2017, na cidade do Recife/PE.

Foi apresentado pelo Secretário RICARDO ALVES os *banners* que foram entregues às lojas da TIM da Região Sudeste, com a informação de que a TIM apoia a utilização da plataforma Consumidor.Gov ... O Conselho aplaudiu a iniciativa em apresentar dentro do site uma plataforma governamental que busca solucionar conflitos de uma forma mais célere e prática e solicitou que, nos materiais de divulgação a serem entregues às lojas da Região Nordeste e na página da internet, constasse a seguinte mensagem: “*A TIM, apoia o portal Consumidor.gov.br, criado pelo Governo Federal através da Secretaria Nacional do Consumidor em parceria com os Procons, os Ministérios Públicos, as Defensorias Públicas e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para ajudar os consumidores em todo território nacional.*”, alterando e fazendo para constar, de forma expressa, o MINISTÉRIO PÚBLICO e a DEFENSORIA PÚBLICA como parceiros do Consumidor.Gov, haja vista a participação efetiva destes órgãos, inclusive considerando que alguns Procons em nosso país são pertencentes à estrutura do MINISTÉRIO PÚBLICO, e não somente do Poder Executivo, como inicialmente foi concebido.

Houve deliberação do Conselho e aprovação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Presidente e todos os Conselheiros presentes externaram agradecimentos à Conselheira KESSIA LILIANA BEZERRA CAVALCANTI, pela acolhida em sua cidade, bem como toda a atenção do órgão que representa, PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA, e que espera ter outras reuniões nesta linda cidade de João Pessoa, novamente.

...

2. Destaques da Reunião

3. Pauta preliminar para próximo encontro

4. Assinaturas

Lindojon Geronimo 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 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 José Cicero Vieira De Oliveira_____

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