



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**3ª Reunião Ordinária – Região NORDESTE**

**Endereço:**

**Avenida Ayrton Senna da Silva, 1.633 –  
Piedade**

**Secretário do Conselho:  
Ricardo Alves**

**Cidade:  
Recife**

**Data:**

**24 de agosto de 2017**

### **1. Participantes Usuários**

Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos;

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;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ representado por João Ricardo Franco Vieira.

### **3. Participantes – Grupo TIM**

- **Ricardo Alves**-Secretário do Conselho de Usuários TIM
  - **Daniel Moreira** – Diretor regional Consumer
  - **Juliana Marcolini** – Gerente de Trade TNE
  - **Kainara Nascimento** – Jurídico
  - **Rodrigo Leão** – Jurídico
  - **Roberta Câmara** – Executiva de relações com a imprensa TNE
  - **Bruno Ribeiro** – Relações com Imprensa
  - **Ageu Diniz** - Network - Mobile Access Engineering TNE
  - **Micheline Luna** – Lojas TIM TNE
  - **Kleones Maranhao** - Capacitação
-

#### **4. Participantes – Convidados**

- **Dra. Rosely Fernandes** – Procon Estadual do Amazonas – AM/  
Presidente da Associação Procons Brasil
- **Dr. Moisés Bendahan** – Procon Estadual do Pará – PA/Diretor da  
Associação Procons Brasil
- **Dra. Sabrina Amaro Tricot** – Procon Boavista – RR/Diretora da  
Associação Procons Brasil
- **Dra. Marcia Moro** - Procon Santa Maria – RS/Forum dos Procons do RS
- **Dr. Rafael Quaresma** – Procon Santos – SP
- **Dra. Sophia Martini** – Procon Porto Alegre – RS/Diretora da Associação  
Procons Brasil
- **Dr. Rafael Gusmão** - Procon de Teófilo Otoni – MG/ Fórum dos Procons  
de MG
- **Dra. Renata Ruback** – Procon Carioca – RJ/Diretora da Associação  
Procons Brasil
- **Dr. Gustavo Alves** – Defensoria Publica de Goiás – GO - NUDECON

#### **1. Anotações Gerais**

##### **1. Anotações Gerais**

A reunião foi iniciada pelo Presidente do Conselho de Usuários da Região Nordeste, Conselheiro TIAGO OLIVEIRA 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 os membros que passaram a integrar a nova diretoria da associação ProconsBrasil, logo em seguida foi dada a palavra ao Secretário do Conselho de Usuários, RICARDO ALVES, que apresentou o *staff* da TIM presente naquela reunião, tendo passado, após, a palavra ao Diretor-Consumer da Região Nordeste da TIM, Sr. Daniel Moreira.

O Sr. Daniel Moreira agradeceu a participação de todos nesta reunião do Conselho e colocou a sede da Regional/Nordeste da TIM à disposição do Conselho de Usuários, para, sempre que for necessário, receber estas reuniões, destacando brevemente os valores que tem como foco: a Transparência, Cuidar do Cliente, Comprometimento, Inovação e Agilidade. Apresentou rapidamente as ofertas e os novos planos da operadora, bem como enfatizou a capacitação e treinamento realizado com toda a força de venda para atender ao cliente da melhor forma possível.

---

Após, ocorreu à apresentação de todos os participantes (Conselheiros e convidados), cada um dando sua opinião acerca da atuação dos Conselhos de Usuários da TIM em cada região. Enfatizou-se que a operadora está no caminho correto, pois busca oportunidades, através dos Conselhos de Usuários, tendo como objetivo melhorar o relacionamento com os Órgãos de Defesa do Consumidor e a sociedade, oportunizando voz e vez dentro da operadora TIM, em função da Resolução 623/2013 da Anatel, especialmente pela forma que a operadora vem conduzindo os trabalhos com seriedade e comprometimento.

A Presidente, eleita, da associação PROCONSBRASIL, Rosely Fernandes, agradeceu, em nome de todos os Procons, o convite para participar desta reunião do Conselho de Usuários da região Nordeste, explicando que a PROCONSBRASIL é composta pelos Procons dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal e tem como competência atuar na defesa do consumidor, promovendo o fortalecimento dos Procons, por meio de ações que visem o aprimoramento e a consolidação da política nacional de proteção e defesa do consumidor. Ela entende o conselho como mais um canal de entrada de demandas, ressaltando que o Procon do Estado do Amazonas, pelo qual ela é vinculada, tem cadeira efetiva no Conselho de Usuários da região Norte e tem acompanhado os trabalhos e resultados. Destacou, ainda, a eleição que ocorreu no dia anterior e que elegeu a nova diretoria da associação PROCONSBRASIL, onde vários membros da Diretoria se fizeram presentes à primeira reunião externa desta nova formação.

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

O Presidente Conselheiro TIAGO OLIVEIRA reforçou a importância das autoridades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que estavam presentes na reunião ordinária, enfatizando que, a qualquer momento os convidados poderiam se manifestar com opiniões e dúvidas, agregando valor ao encontro.

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 tem 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 apresentado pelo representante da área de capacitação, Sr. Kleones Cruz Maranhão, o resultado da ação e capacitação que ocorreu no dia anterior (23/08), pela manhã, na sede do Ministério Público do Estado de Pernambuco, junto aos Procons que participavam do fórum da região Nordeste, incluindo todos os Estados e mais cerca de 40 Procons municipais.

Esta ação consistiu na criação de uma grade de treinamento voltada ao Procons para evitar a abertura de demandas desnecessárias nestes órgãos, onde identificou se que algumas demandas eram direcionadas para CIP, podendo estas ser registradas como uma simples consulta por se tratarem de demandas informativas, bem como melhoria nos canais de atendimento dedicado aos Procons, com a sinalização pelos próprios Procons de oportunidades e soluções simples, apontadas de forma direta.

Pela análise dos Procons de Pernambuco e da Paraíba, que tem cadeira efetiva neste Conselho, a ação se mostrou extremamente exitosa pelos resultados preliminares apresentados, bem como pelos *feedbacks* apontados para melhoria dos processos de atendimento dos canais dedicados aos Procons, sendo os resultados alcançados igualmente ressaltados pelos demais conselheiros e órgãos presentes como uma ação inovadora e positiva, realizada através do Conselho de Usuários.

Dando continuidade o Secretário apresentou as ações inovadoras, ao ser disponibilizado no site da TIM através do Conselho de Usuários, o *banner* que direciona o consumidor à plataforma “Consumidor.gov.br”, proposta realizada 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 foi apresentada a resposta à proposta feita pelo Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS, oficializada na reunião

---

anterior que tratava da criação de um canal de atendimento direto entre o Ministério Público e a TIM e que poderia ter o Ministério Público do Estado do Maranhão como modelo. O Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS fomentou junto ao Ministério Público do Estado do Maranhão a possibilidade de que a operadora TIM disponibilizasse um canal direto e exclusivo ao Ministério Público nos municípios do interior do Estado do Maranhão onde não tivesse Procon ou Defensoria Pública, realizando, assim o atendimento direto dos consumidores.

Trata-se de uma proposta pioneira, onde o Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS articulou e trouxe a este Conselho de Usuários, um 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, colocando aquele Ministério Público à disposição, bem como mais tarde, o referido Promotor de Justiça coordenador do CAOp-Consumidor, enviou outro ofício, indicando 11 (onze) Promotorias de Justiça para receberem este canal exclusivo.

Destacado novamente pelo Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS, 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, parabenizando o aceite da operadora em iniciar o atendimento nos modelos proposto pelo MP, sendo corroborada por todos os Conselheiros e órgãos/entidades de defesa do consumidor presentes nesta terceira reunião ordinária.

## 2. Destaques da Reunião

A representante do PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO, Conselheira Danyelle Senna e do PROCON ESTADUAL DA PARAIBA, Conselheira Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, definiram como exitosa a proposta apresentada, bem como o resultado da capacitação e treinamento dos Procons no dia 23/08/2017, na reunião do Fórum regional que contou com aproximadamente 45 Procons da região Nordeste, ressaltando o foco de possibilitar acesso às informações sobre os temas que levam mais consumidores aos Órgãos e o *feedback* dos representantes dos órgãos para melhorar os canais de atendimento dedicados aos Procons.

A participação dos Procons e Defensorias Públicas convidadas para esta terceira reunião ordinária, foi de grande importância, considerando a participação da nova diretoria eleita da associação PROCONSBRAZIL, sendo passado o cenário nacional da atuação dos Conselhos de Usuários da TIM, tendo como destaque a chancela de todas as ações e resultados apresentados.

Destaque ainda pelos órgãos presentes convidados, convidados pela operadora, e a valorização dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de

---

Defesa do Consumidor (SNDC).

Ressaltado por todos os órgãos de defesa do consumidor de grande relevancia no cenario nacional convidados para participar da terceira reunião ordinaria do conselho de usuarios da região Nordeste, o destaque importante na atuação do Conselho de usuarios da TIM no que tange as ações criadas e nos resultados alcançados. Que a resolução 623/2013 da Anatel que versa sobre a criação e manutenção dos Conselho de Usuarios, trata se de uma ferramenta eficiente e inovadora, sendo mais um canal de voz aos consumidores e que a empresa que entender desta forma, abre grande possibilidade de encontrar soluções simples para varias demandas em sinergia com os conselheiros e entidades que partitipam dos conselhos de usuarios.

A data da proxima reunião ordianria vai ocorrer no dia 10/11, em local a ser definido.

Sem mais, deu se por encerrada a reunião.

## **2. Assinaturas**

**Lindojoon 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 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\_\_\_\_\_

---