



## Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

**1ª Reunião Ordinária – Região CENTRO-OESTE**

**Endereço:**

CASAG – Goiás -Rua 100, 104 - St. Sul, Goiânia - GO

**Secretário do Conselho:**  
**Ricardo Alves**

**Cidade:**  
**Goiânia - GO**

**Data:**  
**15 de setembro de 2017**

### **1. Participantes Usuários**

Artêmio Ferreira Picanço Neto;

Pitágoras Lacerda Dos Reis;

Victor Gustavo Lobo Cortez Amado;

Willian Ferreira Da Cunha;

Rogério Rocha.

Registra-se a ausência da Conselheira Janeh Jane Ines Dietrich por motivos pessoais.

### **2. Participantes Entidades Defesa Consumidor**

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS representada por Gustavo Alves de Jesus;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO representada por João Paulo Carvalho Dias;

INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA representada por Marianne Cardoso Schmidt;

DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL representada por Mariza Fátima Gonçalves Calixto;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO representada por Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça;

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL representado por Marcelo Monteiro Salomão

Registra-se a ausência do Dr. Marcelo Salomão (PROCON MS) e Dr. Gustavo Alves (Defensoria GO) por compromissos profissionais.

---

### **3. Participantes Grupo TIM**

Fabiana Camarço – Relações Institucionais

Ricardo Alves – Secretário Nacional do conselho de Usuários

### **4. Participantes convidados**

**Procon Estadual de Goiás** – Dra. Karina Celli Romani

**Procon Municipal de Goiânia** – Dra. Eliane Piza de Queiroz

**Delegacia do Consumidor de Goiás** - Webert Leonard Lopes da Silva - Delegado

**OAB GO** –Nadim Neme Neto - Conselheiro

**CASAG** – Carlos Eduardo Jube – Diretor

**Anatel** - Relton Murillo Celestino – Gerente

**Comissão da Pessoa com Deficiência OAB/GO** - Hebert Batista

### **5. Anotações Gerais**

Iniciada a terceira reunião ordinária com a apresentação dos membros, autoridades e representantes da TIM Presentes, 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 autoridades do estado de Goiás que atenderam ao convite do Conselho em participar da reunião ordinária.

O Presidente Rodrigo Palomares, deu as boas vindas e passou a palavra ao Conselheiro Victor Gustavo Lobo Cortez Amado, que fez referencia a todos os conselheiros e autoridades presentes, agradecendo ao Dr. Carlos Eduardo Jube a acolhida do conselho na CASAG e ao Dr. Nadim Nerme Neto conselheiro da OAB/GO pela receptividade.

Aberta a reunião, ocorreu a apresentação de todos os membros efetivos do Conselho das entidades convidadas e dos representantes da empresa presente a terceira reunião ordinária.

O representante da Anatel Relton Murillo Celestino, Gerente de relações consumeristas, em sua apresentação, fez uso da palavra destacando que Segundo a Anatel, serão bloqueados os celulares que não tenham certificação da agência e Imei válidos. Explicou ainda que o Imei é uma sequência de números que identifica o celular internacionalmente e são listados no banco de dados da GSMA, organismo internacional que reúne as empresas de telefonia móvel.

---

O projeto do bloqueio de celulares e sua forma de implantação vem sendo estudados pela Anatel em conjunto com as operadoras de telefonia móvel e a Associação Brasileira da Indústria Eletro e Eletrônica (Abinee).

Ressaltou que os bloqueios dos aparelhos não homologados relacionados ao DDD 61, 62 e 64 vão ocorrer ainda em 2017.

Dando sequência, o secretário Ricardo Alves apresentou os indicadores do SINDEC e do Consumidor.gov, conforme proposto na pauta da reunião. No decorrer da apresentação, vários questionamentos dos conselheiros sobre os dados, suas variações e a busca contínua de melhorar o desempenho junto aos usuários.

Seguindo com a apresentação detalhada da ação criada pelo Conselho de Usuários da região Nordeste, com foco na promoção da educação para o Consumo junto aos colaboradores dos órgãos de Defesa do Consumidor, contando com a participação de representantes do Procon PB e de Procons do interior do Estado e posteriormente levada a mesma ação para o fórum dos Procons Nordeste que contou com a participação de 45 Procons entre eles os órgãos estaduais.

Foi lembrado ainda que durante a capacitação, várias oportunidades no atendimento ao canal de atendimento preliminar, bem como em processos com foco em diminuir entrantes de demandas junto aos Procons.

Informado que 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, 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.

Elogios referente a ação realizado pelos Procons Presentes (Procon Estadual de GO e Procon municipal de Goiânia), sendo disponibilizado a mesma ação de capacitação e treinamento para os órgãos do estado de Goiás.

Na sequência 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.

Mencionou o funcionamento do Conselho de Usuários fomentando o cumprimento da resolução da ANATEL e além disso fazer diferente e através das contribuições dos conselheiros levar benefícios para os consumidores, o que também é positivo para a operadora, pois devido as constantes mudanças para melhor que a empresa vem realizando, a visão do consumidor em relação a TIM vem melhorando cada vez mais.

Em continuidade a reunião, ocorreu a apresentação dos números do canal de reclamações consumidor.gov. A TIM apresenta uma boa taxa de resolutividade e avaliação pelo cliente do tratamento da demanda.

Ocorreu uma pausa na apresentação para receber o Presidente da **Comissão da Pessoa com Deficiência da OAB/GO**, Dr. Hebert Batista, onde o mesmo recebeu um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em Braille, material construído através de propostas dos conselhos de usuários da TIM.

Continuando o cronograma da reunião o secretário falou sobre a página criada no site da TIM, que funciona como uma prestação de contas à sociedade de todas as ações realizadas pelo conselho, após exibiu o vídeo criado pelo mesmo conselho com as ações realizadas pelos conselhos de usuários da TIM de todas as regiões.

Foi realizado o lançamento do Código de Defesa do Consumidor em linguagem brasileira de sinais (LIBRAS), na página do Conselho de usuários, com foco na disponibilização de acesso aos direitos do consumidor à pessoa com deficiência auditiva e em áudio à pessoa com deficiência visual.

O secretário Ricardo Alves ressaltou que a TIM, por meio de seu Conselho de Usuários, entendeu a importância desta iniciativa para divulgar informações para todos os consumidores. Isso representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas e no exercício da cidadania.

O conteúdo está sendo divulgado em Parceria com o MP T do ES. O Secretário destacou que os conselhos de usuários da TIM acreditam em ações inovadoras como está e, solicitando a todos a divulgação para essa ferramenta, chegue à sociedade. Por fim, parabenizou aos membros por mais esta ação exitosa.

---

Na sequência apresentada a evolução do canal de atendimento preliminar das defensorias públicas e a ação replicada ao MP do Maranhão (11 municípios do interior) com os percentuais de resolutividade do canal, neste momento o titular da delegacia do consumidor Dr. Webert Leonard Lopes da Silva, pediu a palavra e elogiou os resultados alcançados por mais esta iniciativa do Conselho de Usuários, solicitando na sequência que fosse verificada a possibilidade de replicar este tipo de atendimento preliminar aos consumidores também para a Delegacia de Polícia, ou seja disponibilizar o canal de atendimento preliminar para a Delegacia de polícia.

A solicitação de disponibilizar o canal preliminar foi validada por todos os membros do conselho, sendo informado pelo Secretário que será internalizado e verificado com as áreas necessárias a possibilidade, sendo respondida até a reunião subsequente a resposta para o Conselho de usuários, aprovado por todos.

Foi denida que a quarta reunião ordinaria será realozada em brasilia na data do dia 08/12/2017.

Por fim, o presidente Rodrigo Palomares, encerrou a reunião, informando que a ata da reunião atual, vai por e-mail para apreciação e aprovação do colegiado.

## **6. Pauta para próximo encontro**

- Realização de workshop – Prestação de contas das ações da TIM;
- Novos planos;
- Legislação restritiva.

## **7. Assinaturas**

**Artêmio Ferreira Picanço Neto**\_\_\_\_\_;

**Jane Ines Dietrich**\_\_\_\_\_;

**Pitágoras Lacerda Dos Reis**\_\_\_\_\_;

**Victor Gustavo Lobo Cortez Amado**\_\_\_\_\_;

**Willian Ferreira Da Cunha**\_\_\_\_\_;

---

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS** representada por  
Gustavo Alves de Jesus \_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO** representada  
por João Paulo Carvalho Dias \_\_\_\_\_;

**INSTITUTO BRASILEIRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E CIDADANIA**  
representada por Marianne Cardoso  
Schmidt \_\_\_\_\_;

**DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
representada por Mariza Fátima Gonçalves  
Calixto \_\_\_\_\_;

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - MATO GROSSO** representada  
por Rodrigo Palomares Maiolino de  
Mendonça \_\_\_\_\_;

**PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL** representado por  
Marcelo Monteiro Salomão \_\_\_\_\_.

---