



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

3ª Reunião Ordinária – Região NORTE

Endereço:

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Manaus - MA

Data:
21 e 22 de setembro de 2017

Ao vigésimo primeiro dia do mês de setembro de 2017, na cidade de Manaus – AM, foi aberta a 3ª Reunião Ordinária de 2017 do Conselho de Usuários da região Norte, estando presentes:

1. Participantes Usuários

Dr. Marco Antonio Nobre Salum;
Dra. Elane Cristina Marques Cardoso

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada pelo Dr. Arnaldo Perez;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por XXXXXXXXXXXXXXX;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada pelo Dr. Darwin Michel de Oliveira;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS representada pelo Dr. Maciel Araújo Silva;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado pelo Dr. Moyses Bendahan;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS representado pela Dra. Rosely Fernandes.

3. Participantes – Grupo TIM

Ricardo Alves – Customer Relations

Sergio Couto – Gerente de Engenharia TIM Norte / Rede

4. Participantes convidados

SEPEV - Vânia Suely – Secretaria de Estado
União dos Deficientes Visuais de MA (UDEVIMA)- John Robert – Presidente
OAB Amazonas – Dr.Marco Aurelio de Lima Choy – Presidente OAB AM
Biblioteca Pública do AM – Gilson Mauro Pereira- gerente da Biblioteca
Braille AM

5. Anotações Gerais

Reunião ordinária ocorreu em dois dias o primeiro sendo realizado no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), com a participação das autoridades do executivo estadual e o segundo realizado na sede da Ordem dos Advogados do Amazonas.

Iniciada a reunião realizada a abertura pelo Dr. Marcus Salum neste primeiro dia no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), 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 por todos os presentes 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.

Na sequência foi passada a palavra a conselheira, Presidente, eleita, da associação PROCONSBRASIL, Rosely Fernandes, agradeceu, em nome de todos os Procons, e Secretaria do Procon estadual do Amazonas com cadeira efetiva no Conselho da TIM Norte, iniciou a fala 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, e tem acompanhado os trabalhos e resultados, destacando o diferencial realizado pela TIM com observação e igual entendimento de todos os Procons da associação Procons Brasil, destacando que as ações de acessibilidade apresentadas são de extrema importância para a sociedade, demonstrando assim mais um diferencial de mercado criado pelos conselhos da TIM.

Passada a palavra a secretária de estado Vânia Suely foi destacado pela secretária que o Lançamento das versões acessíveis e disponibilizadas no dia 21 de setembro, Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, versões acessíveis da cartilha "Anatel explica em Braille" e do Código de Defesa do Consumidor -CDC tanto em libras, quanto em áudio, destacando a importância desta iniciativa e parabenizou os que se uniram em torno desta conquista para as Pessoas com Deficiência do Estado do Amazonas, principalmente aos membros do Conselho de usuários da região Norte.

Passada a palavra ao Presidente da União dos Deficientes Visuais de Manaus (UDEVIMA), John Robert, a iniciativa representa um respeito à dignidade humana. Ele espera que este exemplo seja seguido pelas outras empresas.

Destacado pelos membros do Conselho de Usuários de que ambas as publicações estão disponíveis no site da TIM, sendo também oficializadas as entregas da versão impressa da cartilha em Braille, entre os representantes das instituições presentes.

Para Ricardo Alves, Secretário Nacional do Conselho de Usuários da TIM, a reunião foi um marco no trabalho de promoção da inclusão social das Pessoas com Deficiência.

A Secretária Executiva de Estado do PROCON/AM e Presidente da PROCONSBRASIL, Rosely Fernandes, destacou que este é apenas o primeiro passo para a inclusão social e empoderamento destes consumidores.

Foram ainda apresentados as ações criadas pela TIM e patrocinadas que é o EMOTICON que contou com desenvolvido com colaboração do Instituto Benjamin Constant. A TIM lançou os 'Emoti Sounds', um projeto pioneiro de leitura de 66 emoticons, com a representação real em áudio da emoção, e não apenas descrevendo a figura. Sendo elogiado por todos presentes.

Na sequência ocorreu a apresentação do projeto Giulia, que com o smartphone preso ao antebraço, 'Giulia' traduz movimentos da Língua Brasileira de Sinais para mensagens de som em português e também faz o caminho inverso, interpretando em Libras as palavras de uma conversa.

Com o Giulia instalado no smartphone, o usuário prende o aparelho ao antebraço com uma braçadeira equipada com sensor. A pessoa faz os sinais, que são imediatamente traduzidos em áudio para a língua portuguesa. O app também interpreta em Libras as palavras de uma conversa.

O aplicativo tem base em inteligência artificial. A braçadeira capta os sinais biológicos dos músculos do antebraço e da mão, transmite por bluetooth ao smartphone em áudio e sinais executados por um avatar. O Giulia tem ainda funções como despertador, babá eletrônica, conferência e até emergência.

A ação faz parte de uma série de iniciativas do programa TIM Acessível, que promove o acesso de pessoas com deficiência ao mercado de trabalho e a inclusão por meio da tecnologia. A empresa investe no talento de pessoas com deficiência e na educação inclusiva, sendo o aplicativo elogiado por todos os presentes como uma ação inovadora e que tem olhar ao terceiro setor.

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

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 apresentados no SINDEC e da plataforma consumidor.gov.br.

Prosseguindo, Ricardo continuou sua apresentação, falando das Ações do Conselho de Usuários da TIM através da plataforma consumidor.gov.br. que tem sido muito incentivada, por acreditar que é uma ferramenta fundamental para o 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.

Dando continuidade à pauta, atendendo solicitação do conselho na reunião anterior, o gerente da qualidade da rede, Sr. Sérgio Paul, fez uma apresentação detalhada do plano de ampliação de rede da TIM para o ano de 2017, especialmente na tecnologia 4G e nova tecnologia 700Mhz. E ainda reproduziu alguns vídeos didáticos sobre a estrutura da telefonia móvel, documentário do Discovery Channel sobre a construção feita pela TIM da estrutura de fibra ótica na região do Tucuruí, no Amazonas, bem como as ações de melhoria no estado do Amazonas.

Encerrada a apresentação, esclarecendo os temas apresentados e pedidos de informações pelos Conselheiros e ainda apresentando vários vídeos tutoriais acerca do tema de rede, foi encerrado o tema de forma plena e a contento de todos os presentes.

O Defensor Público do Pará Dr. Arnaldo Peres, solicitou informações acerca do pedido realizado na última reunião pelo Coordenado do NUCON, Dr. Cassio Bittar acerca do tema envolvendo exposição excessiva de crianças e adolescentes ao uso da internet, onde o mesmo expôs para o Conselho uma apresentação com enfoque em estudos sobre o tema e informou que já há um procedimento administrativo em curso na Defensoria Pública do Pará.

Na sequência informado que o mesmo ofício foi recebido por todas as operadoras do segmento, sendo este tema conduzido atualmente pelo SINDITELEBRASIL, sindicato que representa as operadoras de telefonia móvel em questões do setor, sendo e representante do Sindicato que participou da audiência pública em Belem do Para no mês de agosto.

Foi dada por encerrada a primeira parte da reunião.

Segundo dia a reunião prosseguiu na sede da OAB do AM, iniciou a plenária com informando acerca da parceria com o Conselho de usuários da TIM Norte TIM e a Ordem dos Advogados do Amazonas, OAB/ AM através da Comissão de Defesa do Consumidor, o lançamento do Código de Defesa do Consumidor em Braille com o objetivo de levar ao conhecimento dos deficientes visuais a Lei que rege sobre as relações de consumo, sendo certo, que esse trabalho irá proporcionar a inclusão social, pois, a acessibilidade é pré-requisito básico para que o deficiente viva com mais dignidade.

De acordo com Conselheiro da TIM e também Presidente da Comissão de Direito do Consumidor, OAB/AM, Marco Antonio Nobre Salum, o Código de Defesa do Consumidor é assegurado pela Lei Federal 7.853/1989. "Mesmo com todas as determinações legais observa se que o consumidor deficiente visual acaba por ser excluído e tem vulnerabilidade maior do que outros consumidores", disse.

Dr. Rosely Fernandes, Secretaria estadual do Consumidor destacou de forma rápida e direta que a ação daquele dia e do dia anterior, marcam uma virada no olhar das empresas a acessibilidade, destacando ainda a presença e participação do Dr. Moyses Bendahan, Dirigente do Procon estadual do Pará, na cadeira do conselho e a frente do Fórum dos Procons da região Norte com uma gestão colaborativa e ativa no conselho de usuários da TIM.

Presente a cerimonia também o gerente da Biblioteca Braille do Amazonas, Gilson Mauro Pereira, destacou a dificuldade que o deficiente visual enfrenta. Sendo uma delas a inclusão, dando como exemplo a quantidade de profissionais formados, porém que não consegue adentrar no mercado de trabalho, por serem deficientes visuais. Destacou ainda a alegria com conquistas deste dia.

Na cerimônia estavam presentes a autoridade ou representantes do dia anterior e o Presidente da OAB AM, Dr. Marco Aurélio de Lima Choy, que também realizou a entrega da 3ª edição do Manual de Direitos do Consumidor da OAB/AM. A cartilha foi produzida pela Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem e ainda parabenizou ao Conselho da Tim e a comissão da OAB pela ação realizada.

Ao final deu se por encerrada a cerimônia.

A próxima reunião ficou agendada para 23 de novembro as 09h30minh em Manaus - AM.

Cumprida toda a pauta definida, se encerra a 3ª reunião do Conselho de Usuários da região Norte.

6. Pauta para próximo encontro

7. Assinaturas

Elane Cristina Marques Cardoso_____;

Marco Antonio Nobre Salum_____;

Paulo Roberto Bruno_____;

Rafael Braga De Lima_____;

Raymundo Nonato Moraes De Albuquerque Júnior_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ representada por Cassio Bitar;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO AMAZONAS representada por Carolina Gomes Mar_____;

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL DO ESTADO DO PARÁ representada por Darwin Michel de Oliveira_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS representada por Fabricio Silva Brito_____;

PROCON ESTADUAL DO PARÁ representado por Moyses Bendahan_____;

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS representado por Rosely de Assis
Fernandes_____.
