



Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM

2ª Reunião Ordinária – Região SUDESTE

Endereço:
Rua Guajajaras, 40 – Centro.

Secretário do Conselho:
Ricardo Alves

Cidade:
Belo Horizonte

Data:
09 de Junho de 2017

1. Participantes Usuários

Adolfo Breder
Danusa Maria Sant'ana Castelpoggi
Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes
Rafael Quaresma Viva
William Lima Rocha

2. Participantes Entidades Defesa Consumidor

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS representada por Alessandra Celita Couto Fogaça;
PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques;
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Daniel Firmato Almeida Glória;
MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS representado por Gabriella de Castro Vieira;
DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO representada por Patricia Cardoso Maciel Soares.
PROCON CARIOCA INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR representado por Renata Ruback dos Santos.

3. Participantes Grupo TIM

Fernanda Laranja – Relações Institucionais
Marcella.... – Área Comercial da TIM/Regional BH

4. Participantes Convidados

Dr. Wendel Coelho – PROCON de São João Del Rei

Dra Renata Ruback dos Santos representando o PROCON Carioca.

Dra. Roberta Lade PROCOM de Juiz de Fora

Alda Márcia Pernido – Representante da ANATEL

Cassiano Duarte– Representante da ANATEL

Profa. Lúcia Pacífico – Presidente do MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS

5. Ausências Justificadas

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIDADANIA representado por Francisco De Assis Santos Sobrinho.

6. Pauta

09:30 - Abertura;

10:00 - Informe do Presidente;

10:45 - Apresentação dos Indicadores do SINDEC;

10:45 - Apresentação dos Indicadores consumidor.gov;

11:15 - Ações do Conselho da Região Nordeste – Workshop Procon da Paraíba;

11:30 - Ações do Conselho de Usuários da TIM através da plataforma consumidor.gov.br;

11:45 - Apresentação de projeto pela Conselheira Carla Marques (Procon Juiz de Fora)

12:00 - Almoço;

13:15 – Apresentação da Área Comercial;

13:45 - Palestra – Dr. Wendel Coelho – Os Conselhos de Usuários;

14:30 - Palestra – Dra. Lucia Pacífico – Presidente do MDC de MG;

15:15 - Palavra do Presidente e diálogo aberto e

16:00 – Encerramento.

7. Anotações Gerais

Às 10 horas e 8 minutos, o presidente Adolfo Breder deu início a segunda reunião ordinária e passou a palavra ao secretário Ricardo Alves, o qual agradeceu à Associação de Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais por sediar o encontro e, em especial, à conselheira Gabriella de Castro Vieira, cuja ação foi determinante para a realização da reunião do Conselho de Usuários em Belo Horizonte. Em seguida, franqueou a palavra, para que cada conselheiro e convidados se apresentassem.

Ao término das apresentações, o presidente Adolfo Breder falou que este espaço, em torno de uma longa mesa, proporciona mais proximidade, facilitando o diálogo e a reflexão positiva e propositiva. Que a ampliação de espaços e momentos como este, fortalece o movimento e fomenta o desejo de outros para participarem e colaborarem. Aproveitou e deu um breve relato da reunião de presidentes e vice-presidentes de Conselhos de Usuários em maio, 3º encontro, em Brasília, com a presença da ANATEL. O secretário Ricardo Alves também endossou a importância do evento em

Brasília e deu maiores detalhes. O Conselheiro William Lima Rocha acrescentou também que foi a primeira reunião integrada com o CEDUST. Em seguida, foram apresentados 2 vídeos: um sobre a referida reunião e outro da ANATEL, falando da importância dos Conselhos de Usuários de forma participativa e efetiva no debate e defesa dos consumidores e do exercício de cidadania.

Ao final dos vídeos, o presidente deu por encerrado este momento falando que mais que tudo, o Conselho de Usuários é mais um instrumento de controle social, e mais do que nunca, precisa ser valorizado e fortalecido. Pediu que cada conselheiro, nos poucos minutos que ainda restavam para este momento, falassem da sua experiência e expectativa para este trabalho. Mas, antes disso, o secretário Ricardo Alves pediu para ler o Termo de Cooperação Técnica entre os cinco Conselhos de Usuários da Tim, assinado pelos presidentes dos referidos Conselhos em Brasília, por ocasião do II Encontro de Presidentes e Vice-presidentes dos Conselhos de Usuários TIM, em 18/05/2017. Seguindo a proposição do presidente, alguns conselheiros falaram das suas expectativas e movimentos que já estavam desenvolvendo nesta questão do controle social. Entre as falas, a conselheira Carla de Abreu perguntou sobre como nasceu a iniciativa de entrega do Código de Defesa do Consumidor em Braile, e o presidente Adolfo Breder explicou que foi uma iniciativa da gestão anterior, dentro de uma vontade anterior do secretário Ricardo Alves, para proporcionar maior acesso e garantia de direitos das pessoas com deficiência, em especial, aos visuais. Com base nesse trabalho e da escuta desse segmento, a TIM disponibilizou para os usuários um aplicativo, o EMOTI SOUNDS, mais acessível e sensível aos anseios e necessidades dos usuários cegos. Dentro dessa explicação e dos debates que surgiram em torno da acessibilidade, o conselheiro William falou da importância dos significados que estamos produzindo e como esses conceitos estão sendo recebidos nos diversos níveis de trabalho e no nosso cotidiano.

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. A apresentação também fomentou o questionamento dos conselheiros sobre as demandas de reclamação dos usuários da TIM sobre qualidade do sinal. Apesar da TIM ser a que tem o menor índice de reclamação nos Procons, há uma unanimidade nas reclamações sobre a qualidade do sinal, o que precisa ser verificado. A funcionária da TIM Fernanda Laranja falou sobre o grande investimento da TIM para resolver essa questão, a qual também possui demandas de Segurança Pública, que são difíceis de se equalizar. Fernanda sugeriu que num encontro futuro a área técnica compareça para informar o que está sendo feito com mais detalhe visando as melhorias.

Conforme a pauta, Ricardo seguiu apresentando o Workshop Procon da Paraíba, ocorrido em 1 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 e no segundo semestre fazer na Região Sudeste.

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 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.

Ao término da apresentação de Ricardo, a Conselheira Carla Marques falou sobre o projeto do Procon Juiz de Fora de treinamento/capacitação dos Call Centers e lojas TIM em Direito do Consumidor. A ideia é sugerir formalmente à TIM sua inscrição nos cursos promovidos pelos PROCONS sobre o Direito do Consumidor, para consumidores e fornecedores. Disse que nenhuma operadora até o momento tem participação, e que se a TIM aceitar aderir ao projeto, o resultado previsível é de demandas consumeristas resolvidas com maior agilidade e assertividade. O projeto piloto se iniciaria em Minas Gerais e se estenderia, havendo sucesso, para as outras regiões.

Com base na apresentação da proposta de capacitação, surgiu uma subproposta da Conselheira Patrícia Cardoso, de além dos cursos, presenciais e online, também sejam elaborados pela TIM a cartilha Anatel Explica em Braille, acompanhando a ação pioneira do CDC em Braille, sendo o primeiro material que trata dos serviços de telecomunicações a estar disponível aos portadores de deficiência proposto por um Conselho de usuário, atendendo os segmentos com necessidades especiais.

Após intenso debate de ideias sobre esta proposta, o secretário Ricardo Alves, acatou a proposta em nome da TIM e os conselheiros referendaram. Dentro dessa proposta, o presidente Adolfo Breder, antecipou o que apresentaria no final da reunião, que a TIM fará um levantamento e uma avaliação das ações das entregas efetuadas até agora do Código de Defesa do Consumidor em Braille, junto às entidades que receberam, para dar continuidade no sentido de capacitação e educação para o consumo. Por ser oportuno, aproveitou e apresentou o vídeo da visita realizada por ele e o secretário Ricardo Alves, em 8 de junho, ao Instituto São Rafael do Governo de Minas Gerais.

Encerradas as discussões da primeira etapa da reunião, às 12h15, a reunião deu uma pausa para o almoço, com previsão de retorno às 13h15.

Às 13h49 os trabalhos foram retomados com a apresentação do produto TIM Black (Pós-pago) por Marcella... da área comercial da Regional de BH. Após apresentação, Marcella respondeu às perguntas dos conselheiros e convidados sobre portabilidade e migração de plano da base, de descontos nos aparelhos e encerrou com o vídeo promocional do Plano TIM Black.

Seguindo a pauta, Dr. Wendel Coelho falou sobre sua experiência nos Conselhos de Usuários e o quanto ele está feliz ao encontrar um Conselho

mais propositivo, maduro e voltado para o cotidiano dos usuários. Com base na sua experiência e na pesquisa que fez, propôs dar mais autonomia ao SAC, já que, apesar de um índice grande de resolubilidade da TIM no PROCON da Assembléia Legislativa de Minas, isso não se reflete no SAC. Sugeriu que o Conselho refletisse sobre essa questão e fizesse proposições para fortalecer e melhorar o potencial de resolução do SAC. O conselheiro William Lima fez uma fala de contribuição para esse lógica do fortalecimento, a criação de certas regras e parâmetros mais específicos para aprimorar o SAC. Encerrando esta parte, o presidente reafirmou a importância da leitura e interpretação dos números e percentuais, de forma que possibilite melhora no serviço e produto final para o consumidor. Complementando, Ricardo falou da importância e do comprometimento com a melhoria contínua e não ficar na zona de conforto.

Dando continuidade aos debates da tarde, o presidente passou a palavra para Dra. Lucia Pacifico – Presidente do MDC de MG que falou da experiência do Movimento. Compartilhou da experiência das mulheres no controle social e nas relações de consumo. O movimento trabalha com a consciência crítica e a movimentação das mulheres para lutarem por seus direitos consumerista.

Sem mais assuntos a tratar, o presidente, pediu para que fosse lida a ata anterior e a atual para a aprovação de todos os presents, mas antes, franqueou a palavra aos conselheiros para a escolha do local para a próxima reunião. Após debates sobre as possibilidades, ficou decidido que seria em 04/08, Vitória – ES. Alda Márcia, representante da ANATEL também deixou uma palavra otimista sobre o desenvolvimento do Conselho e seu claro crescimento.

Por fim, o conselheiro Rafael Quaresma fez a leitura da ata anterior, já enviada por e-mail para os conselheiros e aprovada anteriormente pelos conselheiros por unanimidade. Em seguida, sem mais a tartar, às 15h07 o presidente Adolfo Breder, encerrou a reunião, informando que a ata da reunião atual, vai por e-mail para apreciação e aprovação do colegiado.

Eu, Alessandra Celita Couto Fogaça, conselheira, representante da Agência Social de Talentos, lavrei a presente ata que vai por mim assinada e pelos demais conselheiros após sua aprovação.

8. Assinaturas

Adolfo Breder_____;

Danusa Maria Sant'ana Castelpoggi_____;

Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes_____;

Rafael Quaresma Viva_____;

William Lima Rocha_____;

AST - AGÊNCIA SOCIAL DE TALENTOS representada por Alessandra Celita Couto Fogaça_____;

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA representado por Carla de Abreu Marques_____;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS representada por Daniel Firmato Almeida Glória_____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS representado por Gabriella de Castro Vieira_____;

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO representada por Patricia Cardoso Maciel Soares_____;

PROCON CARIOCA INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR representado por Renata Ruberck dos Santos _____
_____.
