

# **REGIMENTO INTERNO/MANUAL DE FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

## **CAPÍTULO I – DA INSTITUIÇÃO**

Art. 1º O presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento regula as competências, atividades e atribuições dos Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora Oi, nos moldes estabelecidos pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013.

Art. 2º O Conselho de Usuários, integrado por Usuários e por entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, tem caráter consultivo, voltado para a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento, bem como para a formulação de sugestões e de propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações. Não possui personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

§ 1º O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços prestados pelo Grupo/Prestadora.

Art. 3º O Conselho de Usuários, conjuntamente com o Grupo/Prestadora, deve fomentar a participação da pessoa com deficiência em todas as suas atividades.

Art. 4º Para fins do presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento, o ano de atividades do Conselho de Usuários coincide com o ano civil.

## **CAPÍTULO II – DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

Art. 5º O Conselho de Usuários será composto por:

I – 6 (seis) usuários de serviços de telecomunicações; e

II – 6 (seis) entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas.

§ 1º – É necessária a idade mínima de 18 anos para participar do Conselho de Usuários.

§ 2º - A investidura dos membros do Conselho se dará mediante assinatura do Termo de Posse.

§ 3º – Não havendo candidatos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria de modo que o Conselho atinja a composição de 12 (doze) membros, sempre que possível.

§ 4º – Na hipótese de vacância, a respectiva vaga será imediatamente preenchida, pelo prazo remanescente, por um suplente eleito de acordo com a maior quantidade de votos recebidos, preferencialmente na respectiva categoria.

§ 5º - Os membros e suplentes devem residir na região de implantação do Conselho de Usuários.

§ 6º - A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado.

§ 7º - É vedada a participação, como membro do Conselho de Usuários, de pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo/Prestadora Oi.

§ 8º - É vedada aos membros da categoria usuários de serviços de telecomunicações a participação em mais de um Conselho de Usuários.

§ 9º - As vagas da categoria entidades são das entidades eleitas e não de seus representantes. Caso haja substituição do representante, a entidade poderá informar por escrito ao Conselho de Usuários.

§ 10 – É vedada, na composição do Conselho, a participação simultânea como membro da categoria Usuários e como representante de entidade eleita.

Art. 6º Para a implantação do Conselho de Usuários é necessário o quórum mínimo de 6 (seis) membros.

§ 1º Caso não seja alcançado o quórum mínimo, o Conselho de Usuários não será implantado, devendo o Grupo/Prestadora convocar novas eleições no ano seguinte.

§ 2º Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum previsto no caput, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo o Grupo/Prestadora convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo.

§ 3º Na hipótese do § 2º, os sucessores investidos pelas novas eleições tomarão posse imediatamente e exercerão seus mandatos pelo prazo remanescente.

Art. 7º Os membros do Conselho de Usuários terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma reeleição.

§ 1º Os mandatos serão iniciados em 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição, exceto os mandatos dos membros das primeiras eleições de implantação que se iniciarão imediatamente e terminarão em 31 de dezembro de 2016.

§ 2º Findos os mandatos, os membros reeleitos ficam impedidos de participar como membros do Conselho pelo período subsequente.

Art. 8º O mandato dos membros cessará automaticamente:

I – com o término do prazo;

II – por renúncia formal, por escrito, dirigida ao presidente do Conselho;

III – por 2 (duas) ausências sucessivas e injustificadas;

IV – por comportamento incompatível com o disposto no artigo 12 do Regulamento de Conselhos de Usuários.

V – incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas.

Parágrafo único: As hipóteses descritas nos incisos II, III, IV e V constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.

Art. 9º O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I – Presidente;

II – Vice-Presidente, e;

III - Secretário

Art. 10º O Conselho de Usuários elegerá, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e pela representação do Conselho, bem como um Vice-Presidente.

§ 1º Poderá se candidatar para o cargo de Presidente e Vice-Presidente qualquer membro do Conselho, independentemente da categoria a que pertença.

§ 2º Os membros interessados em se candidatarem ao cargo de Presidente deverão manifestar sua intenção ao Secretário no dia da eleição para a escolha dos cargos.

§ 3º O Presidente e Vice-presidente ocuparão estas funções pelo período de 1 (um) ano não podendo ser superior ao seu tempo de mandato, excetuando-se os (2) dois primeiros mandatos do Conselho atual, eleito em abril/2014.

§ 4º A apuração dos votos será realizada pelo Secretário e na presença de todos os membros, sendo decretado o resultado de imediato.

§ 5º O candidato mais votado será declarado presidente e o segundo colocado assumirá a Vice-Presidência, independentemente da categoria a que pertençam. Havendo empate, será feita uma segunda votação; se ainda assim permanecer o empate, será declarado Presidente a Entidade/Usuário mais votada(o) nas últimas eleições.

§ 6º Em caso da ausência do Presidente e do Vice-Presidente em uma reunião, os membros presentes entrarão em acordo sobre quem presidirá a reunião. Caso não haja acordo, a indicação do substituto será realizada através de sorteio.

§ 7º Em caso de vacância simultânea, dos cargos ocupados pelo Presidente e pelo Vice-Presidente poderá ocorrer votação entre os demais membros para a escolha do(s) novo(s) Presidente e Vice-Presidente.

§ 8º Em caso de vacância do cargo ocupado pelo Presidente, será considerado Presidente automaticamente o Vice-Presidente, havendo então, nova eleição para o cargo Vice-Presidente.

Art. 11 O Secretário será funcionário designado pelo Grupo/Prestadora para organizar e participar das reuniões, realizar a intermediação entre o Conselho de Usuários e a prestadora bem como cumprir suas atribuições designadas no Regulamento de Conselho de Usuários.

### CAPÍTULO III – DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

#### Seção I

#### DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO

Art. 12 São atribuições do Conselho de Usuários:

I - propor alternativas que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários;

II - propor atividades e cooperar com o Grupo/Prestadora no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinados à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como sobre os seus direitos e deveres;

III - conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;

IV – interagir com entidades/associações de defesa do consumidor, indústria, academia, associações de bairro, câmaras municipais, prefeituras, bem como, pessoas que possuam notório conhecimento em assuntos consumeristas com o objetivo de melhor embasar sua atuação.

V- interagir com os Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora implantados em outras regiões, assim como, com os Conselhos de Usuários de outros Grupos/Prestadoras como forma de identificar melhores práticas de atuação e troca de experiência.

V - realizar até quatro reuniões ordinárias por ano; e,

VI - aprovar as pautas e as atas das reuniões.

Parágrafo único: Não é atribuição dos Conselhos solucionar demandas entre usuários e Grupo/Prestadora Oi.

Art. 13 O Conselho pode convidar pessoas e entidades a participarem de suas reuniões observando o equilíbrio entre a maior participação social e a viabilidade operacional das reuniões.

## Seção II

### DAS ATRIBUIÇÕES DOS MEMBROS

Art. 15 São atribuições dos membros do Conselho de Usuários:

I - participar das reuniões, atendendo à convocação do Presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise do Conselho de Usuários;

II - apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho de Usuários e expor assuntos que julgar pertinentes;

III - identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho de Usuários;

IV - levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes; e,

V - propor assuntos para inclusão na pauta de reuniões do Conselho de Usuários a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações nos canais de relacionamento do Grupo/Prestadora, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo/Prestadora deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações.

§ 2º Os membros do Conselho de Usuários deverão desempenhar suas funções de forma diligente e eficiente, observando para este fim seu compromisso de atuar em defesa dos direitos dos usuários e de preservar, quando for o caso, a informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pelo Grupo/Prestadora.

## Seção III

### DAS ATRIBUIÇÕES DO PRESIDENTE E VICE-PRESIDENTE

Art. 16 São atribuições do Presidente:

I - coordenar os trabalhos do Conselho de Usuários;

II - convocar os membros do Conselho de Usuários para as reuniões e presidi-las;

III - exercer o voto de desempate nas reuniões; e,

IV - representar o Conselho de Usuários.

Art. 17. São atribuições do Vice-Presidente:

I - exercer as atividades inerentes à condição de membro; e,

II - substituir o Presidente nas suas ausências e nos seus impedimentos legais e formais.

Parágrafo único. Na ausência do Presidente e do Vice-Presidente, deve ser feito sorteio para a escolha do membro que irá presidir a reunião.

## Seção IV

### DAS ATRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO

Art. 18 São atribuições do Secretário:

I - responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho de Usuários, tais como, apoio logístico e viabilização de recursos administrativos;

II - expedir as convocações para as reuniões, indicando local, horário e a pauta;

III - secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem ser publicadas, após aprovação, na página do Grupo/Prestadora na internet;

IV - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo/Prestadora na internet;

V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários;

VI – garantir suporte operacional para comunicação entre os Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora e os demais Conselhos.

Parágrafo único. É vedado o voto do Secretário nas reuniões do Conselho de Usuários.

#### Seção V

#### DAS ATRIBUIÇÕES DO GRUPO/PRESTADORA

Art. 19 São atribuições do Grupo/Prestadora:

I - coordenar e providenciar todos os recursos necessários para a realização das reuniões do Conselho de Usuários;

II - apresentar ao Conselho de Usuários, até a data da próxima reunião ordinária, relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas;

III - destinar espaço em sua página na internet para a publicidade sobre os trabalhos dos Conselhos de Usuários, por meio de divulgação de seu endereço postal, dos nomes e mandatos dos membros, das atas das reuniões e dos relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho;

IV - designar funcionário para fazer a interface entre Conselho de Usuários e Grupo/Prestadora e participar das reuniões na condição de Secretário; e,

V - encaminhar, após cada reunião, as atas das reuniões dos Conselhos de Usuários bem como os relatórios de análises e de providências à Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), que dará conhecimento ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST).

§ 1º O Grupo/Prestadora é obrigado a fornecer todas as informações necessárias à execução das atividades do Conselho de Usuários, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, ou de caráter estratégico, excetuando-se, neste último caso, as informações que tenham relação direta com a verificação do cumprimento de obrigações relacionadas aos direitos dos consumidores, assumidas em decorrência de lei, regulamento, ato administrativo de efeitos concretos expedidos pela Anatel ou contrato de concessão, ato de designação, ato ou termo de permissão, de autorização de serviço, de autorização de uso de radiofrequência e de direito de exploração de satélite.

§ 2º O Grupo/Prestadora deve arcar com todas as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como para a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias dos Conselhos, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões.

#### CAPÍTULO IV – DAS REUNIÕES

Art. 20. As reuniões do Conselho de Usuários serão ordinárias e extraordinárias realizadas nas instalações do Grupo/Prestadora ou em local por ela indicado.

§ 1º Não é obrigatório que o Conselho de Usuários tenha local fixo de funcionamento.

§ 2º O Grupo/Prestadora fornecerá todos os meios necessários para a realização das reuniões do Conselho, ordinárias e extraordinárias.

§ 4º Serão realizadas até quatro reuniões ordinárias durante o ano e, a critério do Conselho de Usuários, serão presenciais ou à distância.

§ 5º As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias e, a critério do Grupo/Prestadora, serão presenciais ou à distância.

§ 6º As reuniões presenciais serão realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação.

Art. 21. Anualmente, o Conselho de Usuários deverá aprovar o Plano Anual, se houver, abordando o planejamento de suas atividades no qual constará a proposta de calendário de reuniões ordinárias e extraordinárias.

Parágrafo único: A convocação das reuniões do Conselho de Usuários que não estiverem previamente agendadas no calendário anual aprovado deverá ser enviada aos membros com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Art. 22. As pautas das reuniões serão consolidadas pelo Presidente e enviadas ao Secretário em até 10 (dez) dias úteis após a realização da reunião. Uma vez recebidas o Secretário encaminhará imediatamente as pautas aos demais membros.

Art. 23 Os membros que não puderem comparecer à reunião deverão avisar ao Secretário com a no mínimo 15 (quinze) dias antes da data da reunião, para os casos que envolvam deslocamento para participação nas reuniões.

Parágrafo único: É vedada a representação por procuração.

Art. 24 O quórum mínimo para realização das reuniões será de 50% (cinquenta por cento) de seus membros em primeira chamada e com qualquer número, passados 30 (trinta) minutos da convocação inicial.

Art. 25 As deliberações do Conselho serão tomadas por maioria de votos, considerando os Conselheiros participantes na reunião ou por videoconferência, cabendo ao Presidente o voto de qualidade nas hipóteses de empate.

Art. 26 As Atas das reuniões serão registradas pelo Secretário do Conselho de Usuários, e, posteriormente, circuladas entre os membros para aprovação final. A minuta da ata será enviada para os conselheiros em até 15 dias após a reunião. Cabe ao Secretário encaminhar à área competente do Grupo/Prestadora os relatórios de análise e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho.

§1º Caso a maioria dos Conselheiros (metade mais um) esteja presente, a ata será assinada na própria reunião.

#### CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27 A modificação e/ou revogação, no todo ou em parte, do presente Regimento Interno dependerá de aprovação por maioria qualificada de dois terços dos membros do Conselho de Usuários.

§ 1º. Qualquer alteração e/ou revogação do presente Regimento deverá observar o disposto na Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, ou de resoluções que eventualmente a sucedam.

§ 2º. No caso de revogação da resolução retro, o presente Regimento perderá sua validade se esta revogação resultar de edição de nova Resolução pela Anatel onde seja imposta a obrigação de edição de um novo regimento.

Art. 28 Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pelo Conselho de Usuários e pelo Grupo/Prestadora Oi.

Art. 29 Na hipótese de conflito entre este Regimento Interno e a Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, aplica-se o disposto na Resolução.

Art. 30 O Grupo/Prestadora Oi e os Conselhos de Usuários são regidos por normas que disciplinam o setor de telecomunicações, estando sujeitos às alterações que poderão vir a ocorrer na legislação durante a vigência do mandato.

Parágrafo único: Em caso de modificação da legislação ou nova determinação da Anatel, o Conselho deverá promover as adaptações necessárias ao texto do Regimento Interno.

Art. 31 Esse Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelos membros dos Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora.