



Perguntas Frequentes

1 - O que é o Conselho de Usuários?

O Conselho de Usuários é formado por usuários dos serviços de telecomunicações em geral e por entidades sem fins lucrativos 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. (Art. 2º).

2 - O que significa Usuário?

Usuário é qualquer pessoa, natural ou jurídica, que se utiliza de serviço de telecomunicações, independentemente de contrato de prestação de serviço ou de inscrição junto à Oi.

3 - Qual é a Resolução que fala sobre o Conselho de Usuários?

Resolução Nº 734, de 21 de Setembro de 2020

E está disponível no site da Oi (<http://www.oi.com.br/>) e da ANATEL (<http://www.anatel.gov.br/>).

4 - Quais as principais atribuições do Conselho de Usuários?

- Propor sugestões que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários;
- Propor atividades e cooperar com a empresa 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;
- Conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução.

5 - O que significa caráter consultivo do Conselho de Usuários?

Significa que o Conselho não tem poder de controle ou fiscalização sobre a Oi. Suas decisões, ainda que aprovadas pela unanimidade de seus membros, não são vinculativas para a Oi, que pode ou não adotá-las.

6 - O que significa ser voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços?

O Conselho, dentro de sua função sugestiva, poderá analisar e avaliar os serviços de telecomunicações prestados pela Oi, sugerindo melhorias.



7 - Quais serviços serão tratados pelo Conselho de Usuários?

O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços de telecomunicações prestados pela Prestadora. (Art. 5º).

8 - Como será a composição do Conselho de Usuários?

O Conselho de Usuários será nacional e composto **por até 18 (dezoito) membros**, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas da seguinte maneira:

I - 5 (cinco) entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;

II - 5 (cinco) entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;

III - 5 (cinco) usuários de serviços de telecomunicações, sendo um residente em cada macrorregião geográfica do país;

IV - Um representante indicado pelo Ministério Público Federal;

V - Um representante indicado pela Defensoria Pública da União; e,

VI - Um representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC

9 - Os membros do Conselho de Usuários receberão algum tipo de remuneração ou benefício?

Não, os membros do Conselho exercerão **atividade voluntária e não remunerada, sem qualquer vínculo com a Oi.**

Os custos de alimentação, hospedagem e transporte serão custeados pela Oi, de acordo com a sua política interna de viagens. (Art. 6º § 11º, Art. 22 e Art. 23).

10 - Como serão realizadas as eleições?

Serão realizadas eletronicamente através do site da Oi.

11 - Quem poderá concorrer nas eleições na categoria Usuários?

Pessoas físicas residentes e as jurídicas estabelecidas na macrorregião geográfica correspondente à vaga no Conselho de Usuários, que atendam os seguintes requisitos:

- Sejam civilmente capazes;



- Que não possuam vínculo e não representem, de qualquer forma, o Grupo Oi e empresas que prestam serviços a esta, outra Prestadora ou a Anatel;
- Cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau não podem participar de um mesmo Conselho de Usuários.

12 - Quem poderá concorrer nas eleições na categoria entidades?

- Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações;
- Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC);
- Que não possuam vínculo e não representem, de qualquer forma, o Grupo Oi e empresas que prestam serviços a esta, outra Prestadora ou a Anatel;
- Cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade; até o terceiro grau não podem participar de um mesmo Conselho de Usuários.

13 - O que é necessário para votar nas eleições?

- Para votar, o eleitor, após aceitar a política de privacidade, deverá informar, no momento do acesso ao sistema de votação, a macrorregião geográfica de domicílio, nome completo, CPF regular junto à Receita Federal e data de nascimento.
- Cada eleitor somente poderá votar, uma única vez, simultaneamente em até 1 (um) candidato inscrito de cada uma das categorias disponíveis, ou seja, 1 (um) representante dos usuários; 1 (um) representante de entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações; e 1 (um) representante de entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), todos eles com domicílio na mesma macrorregião do eleitor.
- O eleitor não poderá votar em candidatos de macrorregião geográfica distinta daquela em que tem domicílio.

14 - Posso votar se estiver fora da minha região geográfica?

Sim, como as eleições serão realizadas eletronicamente através do site da Oi, não existe essa limitação para a votação. Se a pessoa estiver fora do domicílio ela poderá votar na sua macrorregião de origem.

15 - Após ter sido eleito, posso desistir da vaga?

Sim.



16 - É possível o voto nas eleições e a participação como usuários, dos colaboradores da Oi e de empresas que prestam serviços para a Oi – terceirizados?

Não. Colaboradores da Oi ou qualquer pessoa que possua vínculo empregatício ou que represente de qualquer forma a empresa, não podem votar ou ser votados.

17 - Há quórum mínimo para a implantação do Conselho de Usuários?

Para a implantação do Conselho de Usuários é necessário **o quórum mínimo de 9 (nove) membros**. (Art. 11).

Caso não seja alcançado o quórum mínimo, o Conselho de Usuários não será implantado, a Oi convocará novas eleições no ano seguinte.

18 - E se o Conselho de Usuários deixar de atender ao quórum mínimo de 9 (nove) membros?

Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum mínimo previsto e não haja lista de suplentes, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo a Oi convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo (Art. 10 § 2º e § 3º).

19 - Caso algum de meus familiares de 1º grau seja funcionário das empresas Oi, fico impedido de me candidatar?

Não.

20 - Parentes de 1º grau de funcionários da Oi, sendo também Usuários, poderão votar?

Sim.

21 - Após o término do mandato, o Conselheiro pode se reeleger?

Sim. Os membros do Conselho de Usuários terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitido reeleição nas condições:

As entidades eleitas poderão se candidatar à reeleição sem limites.

Os usuários eleitos poderão se reeleger uma única vez. (Art. 12).



22 - Quais são os requisitos para me candidatar a Presidente do Conselho?

Basta ser membro do Conselho de Usuários.

23 - Posso me candidatar ao cargo de conselheiro, em outra macrorregião, onde não possuo domicílio?

Não. A pessoa deve ser usuária dos serviços de telecomunicações, residindo na macrorregião geográfica na qual pretende se candidatar.

24 - Existe alguma restrição profissional para ser candidato?

Não.

25 - Como será a escolha do Presidente e Vice-presidente do Conselho de Usuários?

Os membros eleitos para o Conselho de Usuários deverão, na primeira reunião ordinária ou em reunião de posse, escolher, dentre eles, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e representação, bem como um Vice-Presidente, que ocuparão essas funções por período a ser definido pelo Conselho de Usuários, não podendo ser superior ao seu próprio mandato no Conselho de Usuários e sem direito à reeleição. (Art. 13 § 1º).

26 - Qual a duração dos mandatos dos eleitos para o Conselho de Usuários?

Os membros do Conselho de Usuários terão mandatos de 3 (três) anos com início no dia 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição. (Art. 12)

27 - Como deverá ser a conduta dos membros eleitos para o Conselho de Usuários?

A conduta de membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados da Oi e aos servidores da Anatel, e quanto ao uso dos recursos financeiros disponibilizados pela Oi, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais. Parágrafo único. Em casos justificados e extremos, garantido o direito de defesa, o Conselho de Usuários poderá aprovar o fim antecipado do mandato de um ou mais dos seus integrantes, conforme disciplinado no Manual Operacional. (Art. 14).



28 - Quando serão iniciados os mandatos dos eleitos para o Conselho de Usuários?

Os Conselheiros eleitos e empossados terão mandato iniciados em **1º de janeiro de 2023 e término em 31 de dezembro de 2025.**

29 - A Anatel participará das reuniões do Conselho de Usuários?

A seu critério, a Anatel poderá participar de reuniões. (Art. 7)

30 - Quantas reuniões ordinárias serão realizadas pelo Conselho de Usuários e como serão feitas? E as reuniões extraordinárias?

Deverão ser realizadas **até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano**, conforme calendário definido no início de cada ano. Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial.

Até 2 (duas) reuniões extraordinárias por ano, por deliberação do Conselho, de forma não presencial. (Art. 15, §IV e V).