



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 que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor. Têm 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, § 1º)

2 - Qual é a Resolução que fala sobre os Conselhos de Usuários?

[Resolução N° 623, de 18 de Outubro de 2013](#)

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

3 - Quais as principais atribuições dos Conselhos 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.

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

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

5 - 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.

6 - Quais serviços serão tratados pelo Conselho de Usuários?



O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços de telecomunicações prestados pelas empresas Oi. (Art. 5º)

7 - Onde os Conselhos de Usuários deverão ser implantados?

Os Conselhos de Usuários devem ser implantados em cada uma das regiões geográficas do país. O território brasileiro é dividido nas regiões **Norte, Nordeste, Sul, Sudeste e Centro-Oeste**. (Art. 4º, § 2º e § 3º)

8 - Como será a composição do Conselho de Usuários?

O Conselho de Usuários será composto **por até 12 (doze) membros**, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas da seguinte maneira:

- **I - 6 (seis) usuários** de serviços de telecomunicações; e,
- **II - 6 (seis) entidades** que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas.

9 - 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 Prestadora. (Art. 3º, III)

10 - 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. 9º § 6º, Art. 23 e Art. 24)

11 - Como serão realizadas as eleições?

Serão realizadas eletronicamente através do site da Oi.

12 - Quem poderá concorrer nas eleições na categoria usuários?



Pessoas físicas residentes e as jurídicas estabelecidas na região geográfica de implantação do Conselho de Usuários, que atendam os seguintes requisitos;

- 1- Sejam civilmente capazes;
- 2- Não possuam vínculo e não representem, de qualquer forma, o Grupo Oi;
- 3- Não sejam membros de outro Conselho de Usuários de Telecomunicações.

13 - Quem poderá concorrer nas eleições na categoria entidades?

Poderão concorrer na categoria entidades às associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor, e estabelecidas na região geográfica da implantação do Conselho. (Art. 82, IV do CDC).

14 - O que é necessário para votar nas eleições?

Para votar, o eleitor deverá informar uma sequência de caracteres exibida na tela, fornecer o CPF, a data de nascimento e o CEP de seu endereço, que deverá pertencer à mesma região geográfica de implantação do Conselho de Usuários.

Cada eleitor poderá votar somente em um candidato ao Conselho de Usuários de sua região geográfica, independentemente da categoria à qual pertençam eleitor e candidato.

15 - 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 região, **desde que coloque o CEP de sua região.**

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

Sim.

17 - Quais associações e entidades podem concorrer às eleições do Conselho de Usuários?



Podem concorrer às eleições do Conselho de Usuários as entidades que possuam, em seu objeto, **características de defesa dos interesses do consumidor, estabelecidas na região geográfica de implantação do Conselho. (Art. 9º)**

18 - O que são associações com características de defesa do consumidor?

São associações que tenham como um de seus fins a defesa do consumidor há, pelo menos, 01 (um) ano. Não precisa ser exclusivamente uma entidade de defesa do consumidor, mas esta (a defesa do consumidor) deve integrar de qualquer modo sua finalidade e constar de seu objeto.

19 - 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.

20 - Onde será feita a candidatura de entidade com abrangência nacional?

Somente nas regiões geográficas onde possuir representantes.

21 - Há quórum mínimo para a implantação do Conselho de Usuários? O que acontecerá se não houver candidatos suficientes para uma das categorias (Usuários ou Entidades) na reunião de eleição?

Para a implantação do Conselho de Usuários é necessário **o quórum mínimo de 6 (seis) membros.** (Art. 10).

Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria. (Art. 9º § 2º)

22 - O que ocorrerá caso não seja alcançado o quórum mínimo de 6 (seis) membros eleitos? E se o Conselho de Usuários deixar de atender ao quórum mínimo de 6 (seis) membros?

Caso não seja alcançado o quórum mínimo, o Conselho de Usuários não será implantado, devendo a empresa convocar novas eleições no ano seguinte. (Art. 10 § 1º)



Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum mínimo de 6 (seis) membros, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo a empresa convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo. Os sucessores investidos pelas novas eleições exercerão os mandatos pelo prazo remanescente. (Art. 10 § 2º e § 3º)

23 - Um cidadão pode ser membro de mais de um Conselho de Usuários?

É vedada a participação, como membro, em mais de um Conselho de Usuários. (Art. 9º § 5º)

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

Não.

25 - Parentes de 1º grau de funcionários da prestadora, sendo também Usuários, poderão votar?

Sim.

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

Sim. Os membros do Conselho de Usuários terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma reeleição (Art. 11).

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

Basta ser membro do Conselho de Usuários.

28 - Posso me candidatar ao cargo de conselheiro, em outra região, onde não sou usuário da prestadora?

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

29 - Existe alguma restrição profissional para ser candidato?

Não.

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



O Conselho de Usuários deverá eleger, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e representação, bem como um Vice-Presidente, que ocuparão estas funções por período a ser definido pelo Conselho de Usuários quando da realização da eleição, não podendo ser superior ao seu próprio mandato no Conselho de Usuários. (Art. 13 § 1º)

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

Os conselheiros eleitos **terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma reeleição.**

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

A conduta do membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados do Grupo e aos servidores da Anatel, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais. (Art. 12)

33 - Quando serão iniciados os mandatos dos eleitos para o Conselho de Usuários em cada região geográfica?

Os Conselheiros eleitos e empossados terão mandato iniciados em **1º de janeiro de 2020 e término em 31 de dezembro de 2022.**

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

A seu critério, a Anatel poderá participar de reuniões de Conselho de Usuários. (Art. 14)

35 - Quantas reuniões ordinárias serão realizadas pelos Conselhos de Usuários e como serão feitas? E as reuniões extraordinárias?

Deverão realizar **até quatro reuniões ordinárias por ano.** Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial. Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região geográfica de sua atuação, à escolha do Grupo.

As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias. As reuniões extraordinárias poderão ser realizadas de forma presencial ou a distancia, a critério do Grupo. (Art. 16, § 1º, § 2º, § 3º e § 4º)