

**CONSELHO DE USUÁRIOS DA TELEFÔNICA / VIVO**  
**EDITAL DE CONVOCAÇÃO**  
**ELEIÇÃO DE NOVOS MEMBROS**

A Telefônica Brasil S.A., Prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e/ou do Serviço de Televisão por Assinatura (SeAC), em cumprimento ao Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução Anatel 734/2020, de 21 de setembro de 2020, **COMUNICA** e **CONVIDA** a sociedade em geral, incluindo usuários de serviços de telecomunicações, entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), a participar do processo eletivo com o propósito de renovação dos membros que irão compor o quadro dos Conselhos de Usuários de abrangência nacional a ser implantado para o mandato 2023/2025.

O Conselho de Usuários 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 prestados pela Prestadora.

Os novos membros, eleitos pelo critério de maior número de votos válidos, **por categoria e macrorregião**, serão empossados e exercerão seus mandatos no período de 01º de janeiro de 2023 até o dia 31 de dezembro de 2025.

**A participação e a representação no Conselho de Usuários são de caráter voluntário e não remunerado. A Prestadora arcará apenas com os valores referentes à participação de cada conselheiro nas reuniões (despesas e passagens), nos termos do Anexo II deste Edital.**

## **1 - Da composição dos Conselhos de Usuários**

1.1 - O Conselho de Usuários será composto por até 18 (dezoito) membros efetivos, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas, por:

### **Vagas por eleição direta:**

- 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;

### **Vagas por indicação:**

- iv) um representante indicado pelo Ministério Público Federal;
- v) um representante indicado pela Defensoria Pública da União;
- vi) um representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC.

Os membros listados nos itens (iv), (v) e (vi) serão indicados nos termos da Resolução Anatel 734/2020, de 21 de setembro de 2020, e seu Manual Operacional, não devendo se candidatar ao processo eletivo definido neste edital.

1.2 - Para cada uma das categorias contidas nos itens (i), (ii) e (iii) será reservada uma vaga para cada macrorregião geográfica do país.

1.3 - Serão elaboradas listas de suplentes para as categorias (i), (ii) e (iii) do item 1.1, considerando-se os mais votados de cada categoria e macrorregião geográfica do país dentre aqueles que não forem eleitos.

1.4 - Os integrantes das listas de suplentes serão chamados a compor o Conselho de Usuários no caso de vacância, conforme estabelece o art. 6º, §2º do Regulamento de Conselhos de Usuários, considerando-se os mais votados de cada categoria e macrorregião geográfica do país.

1.5 - Não havendo candidatos eleitos em número suficiente na respectiva categoria, estas serão preenchidas pelos candidatos mais votados nas outras categorias, priorizando os candidatos de entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); na sequência, de entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações; e, por fim, os candidatos usuários de serviços de telecomunicações, observando-se sempre a maior quantidade de votos recebidos, bem como a representatividade por macrorregião geográfica do país.

1.6 - A Prestadora designará um secretário para os Conselhos de Usuários, cujas competências estão estabelecidas no art. 20 do Regulamento de Conselhos de Usuários.

1.7 - O secretário de que trata o item anterior convidará, para todas as reuniões dos Conselhos de Usuários, um representante da ouvidoria da prestadora.

## **2 - Da Divulgação da Eleição**

2.1 - Este processo eleitoral será divulgado da seguinte forma:

- I. Publicação na página inicial do portal dos respectivos Grupos;
- II. Publicação na área destinada aos Conselhos de Usuários no mesmo portal;
- III. Na estação móvel dos assinantes do Serviço Móvel Pessoal (SMP), sendo obrigatória a divulgação pelo menos por SMS;
- IV. Por mensagem aos assinantes do serviço de TV;
- V. Por e-mail aos assinantes (caso disponha dessa forma de contato);
- VI. No Portal do Consumidor da Anatel.

2.2 - Em todos os locais supramencionados deverá ser feita referência ao link para a página do Conselho de Usuários, onde estará o edital de eleição, com destaque para as informações do cronograma e fase do processo eleitoral.

2.3 - O processo de divulgação iniciará com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de publicação do edital.

## **3 - Do processo de inscrição como candidato**

3.1 - O interessado em participar do processo eletivo como membro do Conselho de Usuários deve, obrigatoriamente, residir ou ter a sua sede em uma das unidades da federação que compõem a respectiva vaga por macrorregião geográfica do país, a saber:

- i) Macrorregião Norte: Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins.
- ii) Macrorregião Nordeste: Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe.

- iii) Macrorregião Sudeste: Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.
- iv) Macrorregião Sul: Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.
- v) Macrorregião Centro-Oeste: Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

3.2 - Ficam, por força da regulamentação vigente, vedadas as participações no processo eletivo para membro do Conselho de Usuários:

- i) de qualquer pessoa física que possua vínculo empregatício com ou que represente, de qualquer forma, a Prestadora, outra prestadora de serviço de telecomunicações ou a Anatel;
- ii) de qualquer representante de pessoa jurídica que preste serviço para a Prestadora ou para outra prestadora de serviço de telecomunicações;
- iii) de representante usuário (categoria prevista no item 1.1, “iii” deste edital), em mais de 2 (dois) mandatos consecutivos, inclusive para aqueles que já tenham sido reeleitos no mandato iniciado em 2020, sendo essa vedação extensível a empresas candidatas que tenham, entre seus representantes legais, usuário nessas mesmas condições;
- iv) de representante da categoria de usuários (pessoa física) como membro em mais de um Conselho de Usuários independente da prestadora, salvo se na qualidade de representante de entidade.
- v) de um mesmo candidato, simultaneamente, como usuário e como representante de entidade no mesmo conselho;
- vi) de um mesmo candidato, simultaneamente, como representante de mais de uma entidade no mesmo conselho;
- vii) de cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau dos membros eleitos. Nesta hipótese, um dos membros eleitos deverá desistir formalmente de seu mandato;
- viii) de cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, de funcionários da Prestadora; e
- ix) menores de 18 anos completos até a data de início das inscrições, conforme cronograma constante do Anexo I deste Edital.

3.3 - Caso eleito, o representante que venha a ter vínculo empregatício com a Prestadora, com outra Prestadora ou com a Anatel não poderá tomar posse como membro do conselho.

3.4 - Após tomar posse no Conselho, será destituído do mandato o representante eleito que vier a adquirir vínculo empregatício com qualquer prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo ou com a Anatel, sendo convocado para substituí-lo o primeiro suplente da lista tratada no item 1.3.

3.5 - O interessado em se candidatar a uma das vagas do Conselho de Usuários deverá, após aceite da política de privacidade, registrar-se pelo endereço eletrônico [www.vivo.com.br/conselhodeusuarios](http://www.vivo.com.br/conselhodeusuarios), no prazo estabelecido no Anexo I deste Edital.

3.6 - A inscrição implica o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas na Resolução Anatel 734/2020, de 21 de setembro de 2020, em seu Manual Operacional, neste Edital e seus anexos, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento, inclusive quanto à realização do processo eleitoral e encaminhamento, no prazo estipulado, da documentação exigida para a posse.

3.7 - O candidato ou responsável legal pela inscrição declara, no ato da inscrição, que tem ciência e aceita que, uma vez eleito, deverá encaminhar os documentos comprobatórios dos requisitos exigidos no presente edital, independentemente de notificação pela Prestadora.

3.8 - Para cadastramento o candidato deverá preencher, no mesmo sítio, uma ficha de inscrição fornecendo os seguintes dados:

### **3.8.1 Usuários - pessoas físicas:**

- i) Nome completo;
- ii) Data de nascimento;
- iii) Número da cédula de identidade;
- iv) CPF regular na receita federal;
- v) Ocupação profissional;
- vi) Endereço completo, incluindo o CEP na região de atuação do Conselho;
- vii) Município e UF;
- viii) Telefone de contato;
- ix) E-mail válido; e
- x) Trajetória Profissional.

### **3.8.2 Usuários - pessoas jurídicas:**

- xi) Razão social da empresa;
- xii) CNPJ ativo na receita federal;
- xiii) Objeto social;
- xiv) Data da Fundação da empresa;
- xv) Nome completo do responsável pelo preenchimento do cadastro;
- xvi) Nome completo da pessoa física que irá representar a pessoa jurídica;
- xvii) Data de nascimento;
- xviii) Número da cédula de identidade;
- xix) CPF regular na receita federal;
- xx) Ocupação;
- xxi) Endereço completo, incluindo o CEP na região de atuação do Conselho;
- xxii) Município e UF
- xxiii) Telefone de contato;
- xxiv) Nome fantasia; se houver
- xxv) E-mail válido; e
- xxvi) Trajetória profissional.
- xxvii)

### **3.8.3 Entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações:**

- i) Nome da entidade com a sigla, se houver;
- ii) CNPJ ativo na receita federal;
- iii) Objeto social;
- iv) Data da Fundação;
- v) Nome completo do responsável pelo preenchimento do cadastro;
- vi) Nome completo do responsável representante da Entidade;
- vii) Data de nascimento;
- viii) Número da cédula de identidade;
- ix) CPF regular na receita federal;
- x) Ocupação;
- xi) Endereço completo, incluindo o CEP na região de atuação do Conselho;
- xii) Município e UF
- xiii) Telefone de contato;
- xv) Nome fantasia, se houver;

- xvi) E-mail de contato válido; e
- xvii) Trajetória profissional.

### **3.8.4 Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC):**

- i) Nome da entidade com a sigla, se houver;
- ii) CNPJ ativo na receita federal;
- iii) Objeto social;
- iv) Data da Fundação;
- v) Nome completo do responsável pelo preenchimento do cadastro;
- vi) Nome completo do responsável representante da Entidade;
- vii) Data de nascimento;
- viii) Número da cédula de identidade;
- xi) CPF regular na receita federal;
- x) Ocupação;
- xi) Endereço completo, incluindo o CEP na região de atuação do Conselho;
- xii) Município e UF
- xiii) Telefone de contato;
- xv) Nome fantasia, se houver;
- xvi) E-mail de contato válido; e
- xvii) Trajetória Profissional.

3.9 - Antes do início da votação, conforme cronograma constante do Anexo I deste Edital, será publicada, no endereço eletrônico [www.vivo.com.br/conselhodeusuarios](http://www.vivo.com.br/conselhodeusuarios), a lista de todos os candidatos inscritos, por macrorregião, em ordem alfabética.

3.10 - Ao se inscrever, o candidato poderá apresentar, no mesmo sistema, em até cem palavras, a sua trajetória profissional.

3.11 - O texto incluído pelo candidato, nos termos do item 3.10, deverá constar da lista mencionada no item 3.9, sendo que a prestadora poderá dele retirar trechos que porventura não digam respeito exclusivamente à trajetória profissional do candidato.

## **4 - Do processo eletivo**

4.1 - A eleição para os Conselhos de Usuários será realizada no endereço eletrônico [www.vivo.com.br/conselhodeusuarios](http://www.vivo.com.br/conselhodeusuarios), no prazo estabelecido no Anexo I deste Edital.

4.2 - Os eleitores, após aceitar a política de privacidade, deverão 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.

4.3 - 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.

4.3.1 - No sistema de votação ou em link de fácil acesso disponibilizado pela prestadora no momento da votação, o eleitor deverá poder obter a lista de que trata o item 3.9 deste edital.

4.4 - O eleitor não poderá votar em candidatos de macrorregião geográfica distinta daquela em que tem domicílio.

4.5 - A Prestadora desconsiderará votos em caso de evidência de fraude ou de inconsistência no fornecimento das informações dispostas no item 4.2.

4.6 - Não haverá eleição para Conselho de Usuários que tenha menos de 6 (seis) candidatos inscritos, não sendo implantado Conselho de Usuários da Operadora, devendo ser convocada nova eleição no ano de 2023.

4.7 - Não haverá processo eletivo para o Conselho de Usuários que tenha entre 6 (seis) e 15 (quinze) candidatos inscritos.

4.8 - Na hipótese mencionada no item anterior, todos os candidatos serão considerados automaticamente eleitos.

4.9 - Se ocorrer situação de empate e o número de candidatos empatados superar o total de vagas disponíveis na macrorregião geográfica na categoria usuários (pessoa física), será considerado eleito o candidato mais idoso.

4.10 - Se ocorrer situação de empate e o número de candidatos empatados superar o total de vagas disponíveis na macrorregião geográfica nas respectivas categorias de entidades, será considerada eleita a entidade com data de fundação mais antiga.

## **5 - Do Resultado**

5.1 - O resultado da votação, as instruções para apresentação de recursos e o resultado das eleições serão divulgados no endereço eletrônico [www.vivo.com.br/conselhodeusuarios](http://www.vivo.com.br/conselhodeusuarios), nos prazos constantes do Anexo I deste Edital.

5.2 - É de responsabilidade exclusiva do candidato ou responsável legal se inteirar das informações relativas a todo o processo eleitoral de forma tempestiva, conforme o cronograma de eleições no Anexo I.

5.3 - Os eleitos no processo do presente edital, na qualidade de membro efetivo ou suplente, segundo o critério de número de votos, deverão tomar ciência do resultado no endereço eletrônico mencionado no item 5.1.

5.4 - Toda a comunicação entre os eleitos e a Prestadora, tais como encaminhamento de recurso e documentação dos eleitos, serão realizadas exclusivamente pelos endereços de e-mails cadastrados no ato da inscrição.

## **6 - Da Posse Como Membro do Conselho**

6.1 - A Prestadora solicitará dos membros eleitos o envio por e-mail de cópias dos documentos e comprovantes declarados no ato do cadastramento, bem como os dados bancários de conta corrente (não podendo ser conta poupança) para eventuais reembolsos, assinatura do termo de concordância com a Política de Diárias e/ou Reembolsos, Passagens e demais Despesas da prestadora, além de declaração que ateste a observância pelo membro do item 3.2 deste edital, conforme cronograma definido no Anexo I deste Edital, sendo responsabilidade do membro eleito o envio da documentação.

6.2 - A não apresentação da documentação, conforme cronograma constante do Anexo I deste Edital, para o endereço de e-mail informado pela prestadora ou a inércia na apresentação dessa documentação no prazo estipulado na comunicação acarretará a desclassificação do candidato, devendo a prestadora imediatamente convocar o suplente mais votado na mesma macrorregião geográfica do país e categoria, que disporá das mesmas condições válidas para o representante desclassificado.

6.3 - Os representantes das entidades deverão formalizar a posse de seu candidato mediante o envio de correspondência assinada pelo responsável legal da instituição, da qual conste o nome e

qualificação do mesmo e cópias dos atos constitutivos que comprovem seu poder de indicar o candidato.

6.4 - As entidades eleitas para ocupar as vagas, além da apresentação da documentação acima, deverão indicar, além do representante titular, um suplente.

6.4.1 - Mesmo com a presença na reunião do titular, o suplente poderá acompanhá-la como ouvinte, às suas expensas e à distância, caso a prestadora disponibilize plataforma para acesso remoto, nos termos previstos no regimento interno do conselho de usuários.

6.4.2 - Na situação mencionada no item 6.4.1, não poderá ocorrer alternância entre os representantes, ou seja, o suplente não poderá substituir o titular no curso desta mesma reunião, salvo deliberação do conselho de usuários por maioria simples durante a própria reunião.

6.5 - Após análise e aprovação dos documentos encaminhados, os eleitos como membros efetivos serão convocados a participar da primeira reunião do Conselho, momento em que deverão ser apresentados os documentos originais ou cópias devidamente autenticadas em cartório para a homologação da posse.

6.6 - Caso o membro convocado para reunião, independentemente da categoria, não manifeste interesse ou deixe de comparecer à reunião de posse, sem qualquer justificativa, e à reunião subsequente, mesmo que justificadamente, ficará impedido de tomar posse, sendo substituído pelo primeiro membro da respectiva lista de suplentes.

6.7 - Excetuam-se da regra do item 6.6 situações de caso fortuito ou força maior.

6.8 - Os conselheiros eleitos na categoria de usuários em mais de um conselho somente poderão tomar posse em um deles. Nesta hipótese, deverá formalizar sua opção por uma das Prestadoras em até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado das eleições, mediante envio de Termo de Renúncia à prestadora responsável pelo conselho do qual optou por não participar.

## **7 - Das Disposições Gerais**

7.1 - Qualquer interessado pode consultar os documentos referentes à eleição para os Conselhos de Usuários no endereço eletrônico [www.vivo.com.br/conselhodeusuarios](http://www.vivo.com.br/conselhodeusuarios).

7.2 - Qualquer interessado pode formular dúvidas até 7 (sete) dias antes do fim do período de inscrições de candidatos, pelo e-mail [duvidaseleicao.br@telefonica.com](mailto:duvidaseleicao.br@telefonica.com).

7.3 - A íntegra do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução nº 734 da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, de 21 de setembro de 2020, encontra-se disponível para consulta no site da Anatel (<http://www.gov.br/anatel>), bem como no *endereço eletrônico* [www.vivo.com.br/conselhodeusuarios](http://www.vivo.com.br/conselhodeusuarios).

7.4 - São anexos deste edital:

- i) Anexo I - Cronograma das eleições para os Conselhos de Usuários;
- ii) Anexo II - Política de Diárias e/ou Reembolsos, Passagens e demais Despesas;
- iii) Anexo III - Regimento Interno vigente do Conselho de Usuários da prestadora;

7.5 - O cadastramento como candidato pressupõe o conhecimento dos anexos acima, bem como a anuência com os seus termos.

7.6 - A Prestadora poderá desclassificar candidato, ainda que eleito, se comprovar fraude na documentação por ele enviada.

7.7 - Os casos omissos no presente edital serão analisados e decididos pela Prestadora.

