

Anexo IV - FAQ

Perguntas e Respostas - Conselho de Usuários

1. Qual a Resolução que trata sobre Conselho de Usuários e onde ela está disponível?

Trata-se da Resolução nº 734/2020, de 21 de setembro de 2020, podendo ser encontrada no site da Anatel (www.anatel.gov.br) e no site da VIVO (www.vivo.com.br/conselhodeusuarios).

2. O que é o Conselho de Usuários?

O Conselho de Usuários é integrado por 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).

Tem caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento da Prestadora, em especial com o intuito de estabelecer um canal de comunicação entre a VIVO e a sociedade civil e identificar as possibilidades de aprimoramento contínuo de todos os serviços de Telecomunicações do Grupo, por meio de sua constante análise e avaliação, bem como formular sugestões e propostas de melhorias.

3. O que significa caráter consultivo do Conselho de Usuários?

Significa que o Conselho não tem poder de decisão e sim de identificar e propor ações de melhorias sobre os serviços de Telecomunicações.

4. O que significa ser voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços?

Significa que o Conselho, dentro de sua função sugestiva, poderá analisar e avaliar os serviços de Telecomunicações, propondo melhorias.

5. É uma obrigação da VIVO constituir esses Conselhos?

Sim, é uma obrigação, conforme previsto na Resolução nº 734/2020, de 21 de setembro de 2020.

6. Como será composto o Conselho de Usuários da Telefônica Vivo?

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.

7. Qual é o tempo de mandato dos membros de cada Conselho?

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.

- o As entidades sem fins lucrativos que atuam na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações e as entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), poderão se candidatar à reeleição sem limites.
- o Os usuários eleitos poderão se reeleger uma única vez.

Para o triênio 2023/2025 o encerramento do mandato ocorrerá em 31/12/2025.

8. Eu posso me candidatar para Conselhos de diferentes Macro Regiões?

Não. 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.

9. Qual o número de vagas a ser preenchido em cada Conselho?

O Conselho de Usuários será composto por até 15 (quinze) membros efetivos através de votação, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas, por:

Vagas por eleição direta:

- ✓ 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;
- ✓ 5 (cinco) entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;
- ✓ 5 (cinco) usuários de serviços de telecomunicações, sendo um residente em cada macrorregião geográfica do país;

Para cada uma das categorias contidas acima, será reservada uma vaga para cada macrorregião geográfica do país.

Serão elaboradas listas de suplentes para as categorias, considerando-se os mais votados de cada categoria e macrorregião geográfica do país dentre aqueles que não forem eleitos.

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.

Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas pelos candidatos mais votados nas outras categorias, priorizando os candidatos de entidades integrantes do SNDC e, na sequência candidatos das entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, seguidos dos candidatos usuários de serviços de telecomunicações, conforme estabelece o art. 6º, §3º do Regulamento de Conselhos de Usuários.

10. O que é usuário?

Usuário é qualquer pessoa, natural ou jurídica, que se utiliza de serviço de telecomunicações.

11. Qualquer entidade poderá fazer parte do Conselho?

Não, para participar do Conselho de Usuários é preciso que a Entidade possua, dentre seus objetivos, finalidade específica a defesa dos interesses dos consumidores.

12. A Participação como membro do Conselho de Usuários é remunerada?

A participação como membro do Conselho é de caráter voluntário, não contemplando qualquer tipo de remuneração.

13. Qual o quórum mínimo para implantação do Conselho?

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.

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

Na hipótese mencionada acima, todos os candidatos serão considerados automaticamente eleitos.

14. A VIVO arca com algum ônus referente ao funcionamento dos Conselhos?

Sim, a VIVO será responsável pelas eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem relativas à participação dos membros no Conselho.

15. Como será feita a divulgação pela VIVO para a formação de seus Conselhos?

O Conselho deverá ser constituído por meio de eleições, cujas regras devem estar previstas em Edital, deve atender aos requisitos mínimos de ampla divulgação, publicidade, isonomia e máxima participação da sociedade. A divulgação das eleições deve ocorrer, dentre outros, na página na internet da VIVO e por meio de mensagem de texto na Estação Móvel do usuário SMP da VIVO, por mensagem aos assinantes do serviço de TV e e-mail aos assinantes (caso disponha dessa forma de contato).

16. Quais são as etapas previstas no processo eleitoral do Conselho de Usuários?

- Período de Inscrição de candidato - de 04/07/2022 a 18/07/2022;
- Publicação dos candidatos - 25/07/2022;
- Período de Votação - de 01/08/2022 a 12/08/2022;
- Publicação do Resultado - 05/09/2022.

17. Como proceder para participar da eleição para o Conselho de Usuários?

Os interessados em participar do processo eleitoral como candidato para o Conselho de Usuários da VIVO deverão fazer a inscrição através do site www.vivo.com.br/conselhodeusuarios, preenchendo todos os campos obrigatórios do formulário.

Participantes pessoas físicas devem ter no mínimo 18 (dezoito) anos completos até 04/07/2022.

18. Quem não pode participar da eleição para o Conselho de Usuários?

Ficam vedadas as participações no processo eletivo para membro do Conselho de Usuários:

- 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;
- qualquer representante de pessoa jurídica que preste serviço para a Prestadora ou para outra prestadora de serviço de telecomunicações;
- representante usuário 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;
- 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.
- de um mesmo candidato, simultaneamente, como usuário e como representante de entidade no mesmo conselho;
- de um mesmo candidato, simultaneamente, como representante de mais de uma entidade no mesmo conselho;
- 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;
- cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, de funcionários da Prestadora; e
- menores de 18 anos completos até a data de início das inscrições, conforme cronograma do Edital.

19. De que formas posso participar das eleições para Conselho de Usuários?

Há três tipos de inscrição:

- Candidato Usuário - usuário pessoa física ou jurídica;
- Candidato Entidade sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações;
- Candidato Entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)

20. Candidato também pode votar?

Sim, candidato pode votar e ser votado.

21. Como pessoas com deficiência podem participar da eleição para o Conselho de Usuários?

O único canal de inscrição para o processo eleitoral é através do site www.vivo.com.br/conselhodeusuarios, no entanto qualquer usuário com deficiência ou que apresente dificuldade na inscrição poderá enviar e-mail para duvidaseleicao.br@telefonica.com, que serão respondidos no primeiro dia útil seguinte.

22. Quais são os documentos necessários para efetivar a posse?

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 do edital, conforme cronograma definido no Anexo I do Edital, sendo responsabilidade do membro eleito o envio da documentação.

A não apresentação da documentação, conforme cronograma constante do Anexo I do 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, sendo imediatamente ser convocado o suplente mais votado na mesma macrorregião geográfica do país e categoria, que disporá das mesmas condições válidas para o representante desclassificado.

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.

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

23. A operadora possui algum cargo neste Conselho?

O único cargo que a operadora possui neste Conselho é o de Secretário.

24. Quais as atribuições do(a) secretário(a) do Conselho?

I - responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho de Usuários;

II - expedir as convocações aos membros do Conselho e os convites aos representantes da Anatel para as reuniões, indicando local, horário e a pauta;

III - secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem conter obrigatoriamente seção sobre as propostas formuladas e as medidas implementadas a serem publicadas na página do Grupo Econômico na internet;

IV - Manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo Econômico na internet, respeitados os prazos previstos no Manual Operacional;

V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários, desde que formalizadas por meio de ata ou de correspondência eletrônica; e,

VI - elaborar a pauta das reuniões, caso os integrantes do Conselho não apresentem sugestões de itens para discussão no prazo previsto no Manual Operacional, encaminhando cópia dela aos membros do Conselho e à Anatel, quando da convocação para a reunião.

25. O(a) secretário(a) poderá votar no Conselho?

Não. O(a) secretário(a) não tem direito a voto nas decisões do Conselho.

26. Como é são escolhidos o Presidente e o Vice-Presidente do Conselho?

Após a eleição, será realizada a reunião de instalação do Conselho e após a posse dos eleitos, será realizada uma votação entre os membros para a escolha do Presidente e do Vice Presidente.

27. O Presidente do Conselho pode ter secretária?

Não, ele não pode ter secretária.

28. Quais as atribuições dos membros do Conselho de Usuários?

Cabe aos membros do Conselho, participar das reuniões, atendendo à convocação do Presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise, apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho e expor assuntos que julgarem pertinentes, identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa do consumidor os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho. Definir pauta mínima para reuniões do Conselho a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações nos canais de relacionamento da VIVO, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

29. Caso o Presidente ou o Vice-Presidente estejam impedidos de realizar reuniões o secretário pode substituí-los?

O Secretário nunca poderá ocupar cargos dentro do Conselho. Caso o Presidente ou o Vice-Presidente estejam impedidos de realizar reuniões, este será ocupado por outro membro do Conselho.

30. Qualquer funcionário da VIVO poderá participar das Reuniões do Conselho?

Os funcionários não poderão participar das reuniões, exceto quando convidados pelo Conselho e como ouvintes.

31. Quantas reuniões ordinárias deve ter o Conselho por ano?

O Conselho deverá realizar 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano.

32. Quantas reuniões extraordinárias podem ter o Conselho por ano?

Até 2 (duas) reuniões extraordinárias por ano, por deliberação do Conselho, de forma não presencial.

33. A Anatel poderá participar das reuniões do Conselho?

Sim, a qualquer momento a Anatel poderá participar das reuniões de Conselhos.

34. Quando será publicado o resultado das Eleições?

O resultado será publicado no site www.vivo.com.br/conselhodeusuarios até 19/09/2022.

35. Como os candidatos eleitos serão convocados?

Os candidatos eleitos serão comunicados através do telefone de contato informado no formulário de inscrição ou pelo e-mail cadastrado.