



Conselho de Usuários – Carta de Brasília

Prestação de contas

1. Qualificação dos debates e das pautas das reuniões

1. Qualificação dos debates e das pautas das reuniões	JÁ ATENDEMOS	AÇÃO
1.1. Operadora deve organizar áudio ou, preferencialmente, videoconferência entre presidentes e vice-presidentes dos conselhos da prestadora para unificar itens de pauta comum entre as regiões, no que tange aos temas de relevância nacional (p.ex. Agenda Regulatória).	SIM	A disposição
1.2. A ata de reunião deve ser elaborada com um plano de ação, quando apresentada sugestão por parte dos Conselhos de Usuários, devendo ser estipulado o prazo e o responsável para cumprimento da proposta.	SIM	Incluir na ata de reunião plano de ação, com prazo de validade e responsável pelo cumprimento do mesmo.
1.3. As atas de reunião devem ser encaminhadas aos conselheiros no prazo de 5 dias após a realização da reunião, e aprovadas por e-mail, para assinatura na reunião subsequente.	SIM	Disponibilizar ata de reunião em até 05 dias para análise complementações dos Conselheiros.
1.4. Propõe-se a divulgação e a oferta constante de cursos curtos de capacitação em telecomunicações e defesa do consumidor para os novos membros dos Conselhos de Usuários.	SIM	
1.5. Aconselha-se que toda pauta de reunião tenha um item de experiência do cliente, seja em marketing, venda ou em relacionamento.	SIM	Incluir na pauta de reunião o item apresentado referente a experiência do cliente;
1.6. Em não havendo sugestão de pauta por parte dos Conselhos de Usuários, a prestadora deve delimitar os temas para a pauta da próxima reunião, que deverá ser informada ao conselho com antecedência prévia de 10 dias.	SIM	
1.7. Estimular a realização de reuniões em estados integrantes da região do Conselho, que não estejam devidamente representados no mesmo, de modo a viabilizar o convite a representantes de entidades que tenham conhecimento ou acesso a dados referentes a problemas de serviços de telecomunicações.	SIM	
1.8. É de bom tom que o conselheiro evite se valer do Conselho com o objetivo de solucionar problemas pessoais.	SIM	
1.9. Devem ser apresentados, a cada reunião, de forma comparativa, indicadores relativos ao Sindec; ao consumidor.gov.br; às reclamações registradas na prestadora e na Anatel. Anatel. Prestadora deve, ainda, encaminhar todo material a ser exposto na reunião dos Conselhos de Usuários, pelo menos, 10 dias antes da realização da reunião.	SIM	



2. Ampliação do diálogo com os consumidores, CDUST, Procons e Anatel

2. Ampliação do diálogo com os consumidores, CDUST, Procons e Anatel	JÁ ATENDEMOS	AÇÃO
2.1. Fomentar a participação de entidades do SNDC para contribuir nas reuniões locais, através de workshops, palestras e outros eventos consumeristas.	SIM	
2.2. Disponibilizar as atas das reuniões por meio de canais e ferramentas de fácil acesso tanto para os conselheiros, quanto para usuários. Simultaneamente, sugere-se que esses materiais sejam divulgados em um prazo previamente determinado.	SIM	
2.3. Os Conselhos devem enviar ofícios com o cronograma de trabalho e processo eleitoral periodicamente à Secretaria Nacional do Consumidor.	SIM	Iniciado na eleição de 2019
2.4. O Conselho deve convidar a Anatel para propor e apresentar pautas mais estruturadas e didáticas nas reuniões, conforme a Agenda Regulatória. E à Agência cabe mediar de forma mais ativa e instrutiva o contato entre a prestadora e usuários.	SIM	
2.5. Apresentar e divulgar ferramentas de acessibilidade em telecomunicações. Exemplo: obrigações do RGA.	SIM	Inclusão de apresentação sobre aderência ao RGA a partir da primeira rodada de reuniões de 2019.
2.6. Conselhos de Usuários devem utilizar como boas práticas a análise das pautas do CDUST e verificar a pertinência de debatê-las.	SIM	Conselhos analisam as pautas e encaminham consulta e pauta para a TIM
2.7. Devem ser divulgadas as atividades dos Conselhos de Usuários nas redes sociais, páginas das prestadoras e mídias em geral.	SIM	



3. Prestação de contas à sociedade sobre a atuação dos conselhos

3. Prestação de contas à sociedade sobre a atuação dos conselhos	JÁ ATENDEMOS	AÇÃO
3.1 Apoiar a participação em eventos e parceria com demais órgãos (como, por exemplo, Procons, OAB, Defensoria Pública, Ministério Público, Decons, Anatel e demais entidades de defesa do consumidor).	SIM	
3.2 Apoiar e fomentar a criação de perfil dos conselhos de usuários nas redes sociais, considerando o desenho universal de acessibilidade.	SIM	
3.3 Padronizar a alocação da página dos conselhos de usuários no site das prestadoras com destaque (banner), contendo informações sobre as atividades e funcionamento dos Conselhos, considerando o desenho universal de acessibilidade.	SIM	
3.4 Realizar eventos e palestras dos Conselhos de Usuários, abertos à população em geral, para promover a educação para o consumo.	SIM	
3.5 Disponibilizar material educativo para os eventos e atividades dos Conselhos (considerando acessibilidade).	SIM	
3.6 Realizar Fórum Regional anual com o intuito de trocar experiências entre os Conselhos de Usuários das diferentes operadoras.	SIM	Organizar anualmente em conjunto com as demais prestadoras um Fórum Regional.
3.7 Realizar Fórum Nacional anual dos Conselhos de Usuários do mesmo grupo.	SIM	
3.8 Realizar comunicação em braile e libras para divulgar os direitos dos consumidores.	SIM	
3.9 Criar um quiz para disseminar os direitos dos consumidores.	Aprovado	em fase de criação com os conselhos, durante as reuniões ordinárias.

4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento

4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento	JÁ ATENDEMOS	PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO
4.1. Creditar antecipadamente as diárias dos conselheiros.	NÃO	
4.2. Que a definição da cidade de realização da reunião seja feita pelo colegiado do conselho, desde que seja apresentada, com antecedência, uma pauta propositiva.	SIM	Já adequado
4.3. Que as operadoras arquem anualmente com as despesas de, pelo menos, um convidado de entidades de defesa do consumidor ou do setor de telecomunicações.	SIM	Já adequado
4.4. Que o processo eleitoral seja feito de forma padronizada, com a participação dos conselhos na formulação deste modelo.	SIM	Próximo mandato
4.5. Criação de centro de custos de despesas dos conselhos, que seja apresentado de forma transparente.	NÃO	
4.6. Que cada conselho possa determinar seu orçamento até o limite estabelecido pela operadora no referido centro de custos.	NÃO	
4.7. Operadora deve avisar, com 30 dias de antecedência, qualquer alteração na agenda das reuniões ordinárias e extraordinárias.	SIM	Já adequado
4.8. Que conste do edital do processo eleitoral, como anexos, o regimento interno, código de conduta e regulamento de ressarcimentos.	SIM	Já adequado
4.9. No que tange às atividades do conselho, sem ferir a resolução, os conselheiros devem ter autonomia para criação do Regimento Interno.	SIM	Já adequado
4.10. Que os Regimentos Internos não tenham prazo de validade e neles conste o rito de sua própria alteração.	SIM	Já adequado
4.11. Que uma mesma entidade possa participar de todos os conselhos, mas que cada representante seja limitado à participação em apenas dois conselhos.	SIM	Já adequado
4.12. Contratação de seguro viagem para os conselheiros.	SIM	Já adequado
4.13. Autonomia para os Conselheiros na marcação de data de viagem e de sua logística de voo.	SIM	Já adequado
4.14. Vedação à participação rotativa de representante de entidades dos conselhos de usuários.	SIM	Já adequado
4.15. Que o deslocamento de cada conselheiro seja feito de forma equânime relativamente ao meio de transporte utilizado, e que seja adequado às necessidades dos conselheiros.	SIM	Já adequado
4.16. Fornecimento por parte da prestadora de orientações básicas sobre a empresa e do papel do conselheiro no início de cada mandato.	SIM	Já adequado
4.17. Devem ser respondidas, até a próxima reunião do conselho, as demandas dos conselheiros.	SIM	Já adequado

