

Implementação da Carta de Brasília



3ª RO do CDUST
20/09/2019

Superintendência de
Relações com Consumidores

Carta de Brasília

1. Qualificação nos debates e pautas	Algar	Claro	Nextel	OI	Sercmtel	SKY	TIM	Vivo
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).	ok	Ok	não se aplica	Ok	?	ok	ok	ok
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.	ok	Ok	Ok	Ok	?	ok	ok	ok
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.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	Em andamento
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.	ok	Ok	Ok	ok	?	ok	ok	ok
1.5. Aconselha-se que toda pauta de reunião tenha um item de experiência do cliente, seja em marketing, venda ou em relacionamento.	ok	Ok	ok	ok	?	ok	ok	ok
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.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
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.	x	Ok	ok	atend. parcial	?	ok	ok	ok
1.8. É de bom tom que o conselheiro evite se valer do Conselho com o objetivo de solucionar problemas pessoais.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
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. Prestadora deve, ainda, encaminhar todo material a ser exposto na reunião dos Conselhos de Usuários, pelo menos, 10 dias antes da realização da reunião	ok	ok	ok	atend. parcial	?	ok	ok	ok

Carta de Brasília

2. Ampliação do diálogo com os consumidores, CDUST, Procons e Anatel	Algar	Claro	Nextel	OI	Sercmtel	SKY	TIM	Vivo
2.1. Fomentar a participação de entidades do SNDC para contribuir nas reuniões locais, através de workshops, palestras e outros eventos consumeristas.	ok	ok	Ok	Ok	?	ok	ok	ok
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.	ok	Ok	Ok	Ok	?	ok	ok	ok
2.3. Os Conselhos devem enviar ofícios com o cronograma de trabalho e processo eleitoral periodicamente à Secretaria Nacional do Consumidor.	ok	não depende da prestadora	ok	Ok	?	ok	ok	ok
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.	ok	Ok	Ok	ok	?	ok	ok	ok
2.5. Apresentar e divulgar ferramentas de acessibilidade em telecomunicações. Exemplo: obrigações do RGA.	ok	Ok	ok	ok	?	ok	ok	ok
2.6. Conselhos de Usuários devem utilizar como boas práticas a análise das pautas do CDUST e verificar a pertinência de debatê-las.	ok	Ok	Ok	Ok	?	X	ok	Em andamento
2.7. Devem ser divulgadas as atividades dos Conselhos de Usuários nas redes sociais, páginas das prestadoras e mídias em geral.	ok	não depende da prestadora	Ok	atend. parcial	?	ok	ok	ok

Carta de Brasília

3. Prestação de contas à sociedade sobre a atuação dos conselhos	Algar	Claro	Nextel	OI	Sercmtel	SKY	TIM	Vivo
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).	ok	não depende da prestadora	Aguarda proposta dos cons.	ok	?	ok	ok	ok
3.2 Apoiar e fomentar a criação de perfil dos conselhos de usuários nas redes sociais, considerando o desenho universal de acessibilidade.	x	Ok	Aguarda proposta dos cons.	x	?	x	ok	Em andamento
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.	ok	Ok	Ok	ok	não conclusivo	x	ok	ok
3.4 Realizar eventos e palestras dos Conselhos de Usuários, abertos à população em geral, para promover a educação para o consumo.	Ok	Ok	Aguarda proposta dos cons.	ok	?	x	ok	x
3.5 Disponibilizar material educativo para os eventos e atividades dos Conselhos (considerando acessibilidade).	Ok	Ok	Aguarda proposta dos cons.	atend. parcial	?	ok	ok	ok
3.6 Realizar Fórum Regional anual com o intuito de trocar experiências entre os Conselhos de Usuários das diferentes operadoras.	x	Ok	não se aplica	x	?	ok	ok	ok
3.7 Realizar Fórum Nacional anual dos Conselhos de Usuários do mesmo grupo.	x	?	Não se aplica	x	?	x	ok	ok
3.8 Realizar comunicação em braile e libras para divulgar os direitos dos consumidores.	x	não depende da prestadora	Aguarda proposta dos cons.	ok	não conclusivo	x	ok	ok
3.9 Criar um quiz para disseminar os direitos dos consumidores.	x	não depende da prestadora	Aguarda proposta dos cons.	Atend. parcial	?	ok	não conclusivo	Em andamento

Carta de Brasília

4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento	Algar	Claro	Nextel	OI	Sercmtel	SKY	TIM	Vivo
4.1 Creditar antecipadamente as diárias dos conselheiros.	não se aplica.	Ok	ok	Ok	?	x	x	x
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.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
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.	x	Ok	ok	X	?	ok	ok	ok
4.4 Que o processo eleitoral seja feito de forma padronizada, com a participação dos conselhos na formulação deste modelo.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
4.5 Criação de centro de custos de despesas dos conselhos, que seja apresentado de forma transparente.	não se aplica.	Ok	x	X	?	x	x	x
4.6 Que cada conselho possa determinar seu orçamento até o limite estabelecido pela operadora no referido centro de custos.	não se aplica.	Ok	X	X	?	x	x	x
4.7 Operadora deve avisar, com 30 dias de antecedência, qualquer alteração na agenda das reuniões ordinárias e extraordinárias.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
4.8 Que conste do edital do processo eleitoral, como anexos, o regimento interno, código de conduta e regulamento de ressarcimentos.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
4.9 No que tange às atividades do conselho, sem ferir a resolução, os conselheiros devem ter autonomia para criação do Regimento Interno.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok

Carta de Brasília

4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento	Algar	Claro	Nextel	OI	Sercmtel	SKY	TIM	Vivo
4.10 Que os Regimentos Internos não tenham prazo de validade e neles conste o rito de sua própria alteração.	x	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
4.11 Que uma mesma entidade possa participar de todos os conselhos, mas que cada representante seja limitado à participação em apenas dois conselhos.	ok	fere regul.	não se aplica	Ok	?	ok	ok	x
4.12 Contratação de seguro viagem para os conselheiros.	ok	não conclusivo	não se aplica	Ok	?	ok	ok	ok
4.13 Autonomia para os Conselheiros na marcação de data de viagem e de sua logística de voo.	x	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
4.14 Vedação à participação rotativa de representante de entidades dos conselhos de usuários.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
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.	x	Ok	ok	ok	?	ok	ok	ok
4.16 Fornecimento por parte da prestadora de orientações básicas sobre a empresa e do papel do conselheiro no início de cada mandato.	ok	Ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok
4.17 Devem ser respondidas, até a próxima reunião do conselho, as demandas dos conselheiros.	ok	ok	ok	Ok	?	ok	ok	ok