

FAQ – Conselho de Usuários

1. QUAL É A RESOLUÇÃO QUE TRATA DO CONSELHO DE USUÁRIOS E COMO EU POSSO TER ACESSO AO SEU INTEIRO TEOR?

É a Resolução nº 623/2013 e pode ser encontrada no site da ANATEL (www.anatel.gov.br)

2. O QUE É O CONSELHO DE USUÁRIOS?

O Conselho de Usuários é um conselho integrado por usuários e por associações de entidades de defesa do consumidor, de caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento da Prestadora de Serviços de Telecomunicações.

3. QUAL É A PRINCIPAL FINALIDADE DO CONSELHO DE USUÁRIOS?

Visa a participação da sociedade civil, objetivando a abertura de possibilidades de aprimoramento contínuo de todos os serviços de Telecomunicações da Nio, por meio de sua constante análise e avaliação, bem como formular sugestões e propostas de melhorias.

4. O QUE SIGNIFICA CARÁTER CONSULTIVO DO CONSELHO DE USUÁRIOS?

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

5. COMO SERÁ A COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS?

O Conselho de Usuários será composto por até 18(dezoito) membros, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas da seguinte maneira:

- 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 (SNDIC), sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;

- 5 (cinco) usuários de serviços de telecomunicações, sendo um residente em cada macrorregião geográfica do país;
- 1 (um) representante indicado pelo Ministério Público Federal;
- 1 (um) representante indicado pela Defensoria Pública da União; e
- vi) 1 (um) representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC.

6. É UMA OBRIGAÇÃO DA NIO CONSTITUIR ESSES CONSELHOS?

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

7. QUANTOS CONSELHOS A NIO TERÁ?

Será formado um único Conselho de Usuários, de abrangência nacional, contendo representantes de cada macrorregião geográfica do país. Para efeito da Resolução nº 734/2020, o território brasileiro é dividido nas Regiões Sul, Sudeste, Norte, Nordeste e Centro-Oeste.

- Região Sul (PR, RS e SC);
- Região Sudeste (ES, MG, RJ e SP);
- Região Norte (AC, AM, AP, PA, RO, RR e TO);
- Região Nordeste (AL, BA, CE, MA, PB, PE, PI, RN e SE);
- Região Centro-Oeste (DF, GO, MS e MT).

8. EU POSSO ME CANDIDATAR PARA CONSELHOS DE DIFERENTES REGIÕES?

Não. Os candidatos, sejam usuários, integrantes do SNDC ou entidades sem fins lucrativos, só podem se candidatar à vagas pertencentes a macrorregião em que reside.

9. OS MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS RECEBERÃO ALGUM TIPO DE REMUNERAÇÃO OU BENEFÍCIO?

Não, os membros do Conselho exercerão atividade voluntária e não remunerada. As despesas de alimentação, hospedagem e transporte serão custeadas pela Nio, de acordo com a sua política interna de viagens.

10. QUEM PODERÁ CONCORRER NAS ELEIÇÕES NA CATEGORIA USUÁRIOS?

Pessoas físicas residentes no Brasil, que atendam os seguintes requisitos:

1. Se pessoas físicas, devem ser civilmente capazes;
2. Sejam clientes ativos da Nio;
3. Não podem ser membros de outro Conselho de Usuários de Telecomunicações.

11. QUEM PODERÁ CONCORRER NAS ELEIÇÕES NA CATEGORIA ENTIDADES?

Poderão concorrer na categoria entidades as 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 no Brasil.

Para membros desta categoria, é permitida a participação às vagas referentes a macrorregião em que esta estabelecida.

12. CASO ALGUM DE MEUS FAMILIARES DE 1º GRAU SEJA FUNCIONÁRIO DAS EMPRESAS DA NIO, FICO IMPEDIDO DE ME CANDIDATAR?

Não, caso você seja cliente da Nio.

13. PARENTES DE 1º GRAU DE FUNCIONÁRIOS DA PRESTADORA, SENDO TAMBÉM USUÁRIOS, PODERÃO VOTAR?

Sim.

14. EXISTE ALGUMA RESTRIÇÃO PROFISSIONAL PARA SER CANDIDATO?

As vagas na categoria “usuário” são destinadas à clientes da Nio.

15. FIZ A MINHA INSCRIÇÃO, MAS NÃO DESEJO MAIS PARTICIPAR. COMO DEVO PROCEDER?

Será possível o cancelamento de inscrição. Mais detalhes serão divulgados em breve.

16. COMO PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PODEM PARTICIPAR DA ELEIÇÃO PARA O CONSELHO DE USUÁRIOS?

Enviando o contato telefônico para o endereço de email (a ser divulgado) para realização de contato ativo.

17. 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 9 (nove) membros.

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.

18. O QUE OCORRERÁ CASO NÃO SEJA ALCANÇADO O QUÓRUM MÍNIMO DE 9 (NOVE) MEMBROS ELEITOS? E SE O CONSELHO DE USUÁRIOS DEIXAR DE ATENDER AO QUÓRUM MÍNIMO DE 9 (NOVE) MEMBROS?

Caso não seja alcançado o quórum mínimo, o Conselho de Usuários não será implantado, devendo a empresa convocar novas eleições no ano seguinte. Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum mínimo de 9 (nove) 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.

19. COMO SERÃO REALIZADAS AS ELEIÇÕES?

As eleições serão realizadas de forma eletrônica através do site da Nio.

20. O QUE É NECESSÁRIO PARA VOTAR NAS ELEIÇÕES?

Todos os usuários de serviços de telecomunicações e clientes da Nio podem votar, em um candidato seja da categoria Usuário ou seja da categoria Entidade, exclusivamente por meio eletrônico, na página da internet da Nio.

21. É POSSÍVEL O VOTO NAS ELEIÇÕES E A PARTICIPAÇÃO COMO USUÁRIOS, DOS COLABORADORES DA NIO E DE EMPRESAS QUE PRESTAM SERVIÇOS PARA A NIO – TERCEIRIZADOS?

Não. Colaboradores da Nio ou qualquer pessoa que possua vínculo empregatício ou que represente de qualquer forma a Nio, não podem votar ou ser votados.

22. QUANDO SERÁ PUBLICADO O RESULTADO FINAL DAS ELEIÇÕES?

O resultado será publicado na página Conselho de Usuários no site da Nio, conforme o cronograma estabelecido.

23. COMO OS CANDIDATOS ELEITOS SERÃO CONVOCADOS?

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

24. QUAL A DURAÇÃO DOS MANDATOS DOS ELEITOS PARA O CONSELHO DE USUÁRIOS?

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.

25. APÓS O TÉRMINO DO MANDATO, O CONSELHEIRO PODE SE REELEGER?

As entidades eleitas para as vagas de entidades sem fins lucrativos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), poderão se candidatar à reeleição sem limites.

Os usuários eleitos para as vagas usuários de serviços de telecomunicações, poderão se reeleger uma única vez.

26. O QUE FAZ O SECRETÁRIO DO CONSELHO?

Cabe ao Secretário do Conselho responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho, expedir convocações para as reuniões, indicando local, horário e a pauta, secretariar as reuniões, publicar as respectivas atas na página da prestadora na internet, receber e expedir correspondências de interesse de cada Conselho.

27. O SECRETÁRIO PODERÁ VOTAR NO CONSELHO?

Não. O Secretário não tem direito a voto nas decisões do Conselho.

28. COMO É ESCOLHIDO O PRESIDENTE E O VICE PRESIDENTE DE CADA CONSELHO?

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.

29. QUAIS AS COMPETÊNCIAS DO PRESIDENTE DO CONSELHO?

Cabe ao Presidente de cada Conselho: Coordenar os trabalhos do Conselho, convocar os membros do Conselho para as reuniões e presidi-las, exercer o voto de desempate nas reuniões e representar o Conselho.

30. QUAIS AS COMPETÊNCIAS DO VICE-PRESIDENTE?

Cabe ao Vice-Presidente exercer as atividades inerentes à condição de membro do Conselho e substituir o Presidente nas suas ausências e nos impedimentos legais e formais.

31. O PRESIDENTE DO CONSELHO PODE TER SECRETÁRIA?

Não, ele não pode ter secretária.

32. QUAIS AS ATRIBUIÇÕES DOS MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS?

Cabe aos membros do Conselho:

I - participar das reuniões, atendendo à convocação do Presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise;

II - apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho e expor assuntos que julgarem pertinentes;

III - identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa do consumidor os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho;

IV - levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes; e,

V - propor assuntos para inclusão na pauta de reuniões do Conselho de Usuários a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações nos canais de relacionamento do Grupo, bem como em órgãos de defesa do consumidor

33. CASO O PRESIDENTE OU O VICE PRESIDENTE ESTEJAM IMPEDIDOS DE REALIZAR REUNIÕES O SECRETÁRIO PODE SUBSTITUÍ-LOS?

Não. Caso o Presidente ou o Vice-Presidente estejam impedidos de realizar reuniões, este será ocupado por outro membro do Conselho.

34. A ANATEL PARTICIPARÁ DAS REUNIÕES DO CONSELHO DE USUÁRIOS?

A seu critério, a Anatel poderá participar de reuniões de Conselho de Usuários.

35. QUANTAS REUNIÕES ORDINÁRIAS DEVEM TER CADA CONSELHO POR ANO?

Cada Conselho deverá realizar no máximo até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano.

36. QUANTAS REUNIÕES EXTRAORDINÁRIAS PODEM TER CADA CONSELHO POR ANO?

As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias.