

**CONSELHOS DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA**  
**EDITAL DE CONVOCAÇÃO**  
**ELEIÇÃO DE NOVOS MEMBROS**

A **SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA**, com sede na Avenida das Nações Unidas, 12.901, Torre Norte, 14º andar, São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 00.497.373/0001-10, Prestadora do Serviço de Televisão por Assinatura (SeAC), em cumprimento ao Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, **COMUNICA** e **CONVIDA** a sociedade em geral, incluindo usuários dos serviços de telecomunicações e as entidades que possuam em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor, a participar do processo eletivo com o propósito de renovação dos membros que irão compor os quadros dos Conselhos de Usuários a serem implantados nas Regiões Nordeste e Sudeste, para o mandato 2020/2022, bem como para participar do processo eletivo para preenchimento das 3 (três) vagas em aberto do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste com o propósito de completar o quórum mínimo de 6 (seis) membros, para o mandato que se encerra em 31 de dezembro de 2020, conforme dispõe o Art. 10º, parágrafo 3º do Regulamento do Conselho de Usuários da Anatel.

De acordo com o referido Regulamento, 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 da Prestadora.

Os novos membros, eleitos pelo critério de maior número de votos válidos, por categoria e região, serão empossados e exercerão seus mandatos no período de 01 de janeiro de 2020 até o dia 31 de dezembro de 2022 para as Regiões Nordeste e Sudeste, e pelo prazo remanescente para a Região Centro-Oeste, nos termos a seguir.

**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 Os Conselhos de Usuários serão compostos por até 12 (doze) membros efetivos, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas por:

- i) 6 (seis) representantes de entidades, legalmente constituídas, que possuam em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor; e
- ii) 6 (seis) usuários, pessoas físicas ou jurídicas, legalmente capazes.

1.2 Serão elaboradas listas de suplentes, para as categorias “i” e “ii” do item anterior, também com 6 (seis) candidatos cada, considerando-se os mais votados de cada categoria e região dentre aqueles que não forem eleitos.

1.3 Os integrantes das listas de suplentes serão chamados a compor o Conselho de Usuários no caso de vacância, conforme estabelece o art. 9º, §2º do Regulamento de Conselhos de Usuários.

1.4 Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas serão preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria.

1.5 A Prestadora designará um secretário para os Conselhos de Usuários, cujas competências estão estabelecidas no art. 21 do Regulamento de Conselhos de Usuários.

## **2 - Da Divulgação da Eleição**

2.1 Este processo eleitoral será divulgado da seguinte maneira:

- i) Publicação no site da Prestadora;
- ii) Por meio de mensagem de texto na estação móvel do usuário ou, na falta desta, no documento de cobrança; e
- iii) Divulgação no site da Anatel.

2.2 A divulgação será feita com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias do período previsto para a apresentação de candidaturas.

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

3.1 O interessado em participar do processo eletivo como membro de um dos Conselhos de Usuários deve, obrigatoriamente, residir ou ter a sua sede em um dos estados da federação que compõem a região do Conselho, a saber:

- i) Região Nordeste: Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe.
- ii) Região Sudeste: Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.
- iii) Região Centro-Oeste: Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

3.2 Ficam vedadas as participações no processo eletivo para membro dos Conselhos de Usuários:

- i) De qualquer pessoa física que possua vínculo empregatício direto ou indireto ou 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 usuários ou entidades que já tenham sido membros eleitos no Conselho de Usuários da Prestadora cumulativamente para o mandato atual (2017-2019) e para o anterior (2014-2016);
- iv) De representante da categoria de usuários (pessoa física ou jurídica) como membro em mais de um dos Conselhos de Usuários independente da prestadora, salvo se na qualidade de representante de entidade que possua em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor;
- v) De um mesmo candidato, simultaneamente, como usuário e como representante de entidade;
- vi) De um mesmo candidato, simultaneamente, como representante de mais de uma entidade; e
- vii) 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 O representante será destituído, caso venha a possuir vínculo empregatício com a Prestadora, com outra prestadora ou com a Anatel durante o mandato, sendo convocado para substituí-lo o primeiro suplente da lista tratada no item 1.2.

3.5 O interessado em se candidatar a uma vaga em um Conselho de Usuários poderá registrar-se pelo sítio [www.conselhodeusuariosdasky.com.br](http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br), no prazo estabelecido no Anexo I deste Edital.

3.6 A inscrição implica o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento, inclusive quanto à realização do processo eleitoral e encaminhamento de documentação exigida para a posse no prazo estipulado.

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:**

Pessoa física:

- i) Nome completo;
- ii) Data de nascimento;
- iii) Número da cédula de identidade;
- iv) CPF ativo 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; e
- ix) E-mail válido.

Pessoa jurídica:

- i) Razão social da empresa;
- ii) CNPJ ativo na receita federal;
- iii) Objeto social;
- iv) Nome completo do responsável pelo preenchimento do cadastro;
- v) Nome da pessoa física que irá representar a pessoa jurídica;
- vi) Data de nascimento;
- vii) Número da cédula de identidade;
- viii) CPF ativo na receita federal;
- ix) Ocupação;
- x) Endereço completo, incluindo o CEP na região de atuação do Conselho;
- xi) Município e UF;
- xii) Telefone de contato;
- xiii) Nome fantasia; e
- xiv) E-mail válido.

### **3.8.2 Entidades que possuam em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor:**

- i) Nome da entidade com a sigla, se houver;
- ii) CNPJ ativo na receita federal;
- iii) Objeto social;
- iv) Nome completo do responsável pelo preenchimento do cadastro;
- v) Nome da pessoa física que irá representar a pessoa jurídica;
- vi) Data de nascimento;
- vii) Número da cédula de identidade;
- viii) CPF ativo na receita federal
- ix) Ocupação
- x) Endereço completo, incluindo o CEP na região de atuação do Conselho;
- xi) Telefone de contato;
- xii) Nome fantasia, se houver; e
- xiii) E-mail válido.

3.9 Antes do início da votação, conforme cronograma constante do Anexo I deste Edital, será publicada, no sítio [www.conselhodeusuariosdasky.com.br](http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br), a lista de todos os candidatos inscritos.

## **4 - Do processo eletivo**

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

4.2 Os eleitores deverão informar, no momento do acesso ao sistema de votação, nome; CPF; estado; município de residência; e data de nascimento.

4.3 Cada eleitor poderá votar, uma única vez, em um dos candidatos inscritos como representantes dos usuários e em um dos candidatos inscritos como representantes de entidades.

4.4 Cada eleitor poderá participar apenas da votação para o Conselho de Usuários da macrorregião geográfica em que reside.

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 na região com menos de 6 (seis) candidatos inscritos.

4.7 Na hipótese mencionada no item anterior, não será implantado Conselho de Usuários na região, devendo ser convocada nova eleição no ano de 2020.

4.8 Não haverá processo eletivo para o Conselho de Usuários na região que tenha entre 6 (seis) e 12 (doze) candidatos inscritos.

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

4.10 Se ocorrer situação de empate e o número de candidatos empatados superar o total de vagas disponíveis na categoria usuários, será considerado eleito o candidato mais idoso.

4.11 Se ocorrer situação de empate e o número de candidatos empatados superar o total de vagas disponíveis na categoria 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 final das eleições serão divulgados no site [www.conselhodeusuariosdasky.com.br](http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br), 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.

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 acima mencionado.

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 assinatura do termo de concordância com a Política de Diárias e/ou Reembolsos, Passagens e demais Despesas da prestadora, 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 categoria, que disporá das mesmas condições válidas para o representante desclassificado.

6.3 Os representantes das pessoas jurídicas e entidades que possuam em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor, deverão formalizar a inscrição de seu candidato mediante o envio de correspondência assinada pelo responsável legal da instituição, da qual conste o nome, qualificação e cópias dos atos constitutivos que comprovem seu poder de indicar o candidato.

6.4 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, além de declaração que ateste a observância pelo membro dos itens 3.2, "i" ou "ii" deste edital.

6.5 Caso o membro convocado para reunião não manifeste interesse ou deixe de comparecer à reunião, sem qualquer justificativa, ficará impedido de tomar posse, sendo substituído pelo primeiro membro da respectiva lista de suplentes.

6.6 Os conselheiros eleitos na categoria de usuários em mais de um conselho somente poderão tomar posse em um deles.

## **7 - Das Disposições Gerais**

7.1 Qualquer interessado pode consultar os documentos referentes à eleição para os Conselhos de Usuários no sítio <http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br>.

7.2 Qualquer interessado pode formular dúvidas, até dois dias úteis antes do fim do período de inscrições de candidatos, pelo e-mail [conselhodeusuarios@sky.com.br](mailto:conselhodeusuarios@sky.com.br) e, a critério da Prestadora, acrescentar outra forma de contato [e/ou] a critério da Prestadora, informar período extra pelo qual este canal permanecerá disponível.

7.3 A íntegra do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013 da Agência Nacional de Telecomunicações, encontra-se disponível para consulta no site da Anatel (<http://www.anatel.gov.br>), bem como no site (<http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br>).

7.4 São anexos deste edital:

- i) Anexo I – Cronograma das eleições para os Conselhos de Usuários;
- ii) Anexo II – Política de Reembolso (Dispõe das regras quanto às despesas relativas a viagens, como passagens, hospedagens, deslocamentos, alimentação e demais despesas);
- iii) Anexo III – Regimento Interno vigente dos Conselhos 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.

7.8 Sugere-se aos interessados em direitos dos consumidores o curso gratuito “Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações”, desenvolvido pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel em parceria com a União Internacional das Telecomunicações – UIT, disponível no site, <http://www.anatel.gov.br/consumidor/curso-sobre-direitos-do-consumidor>.

7.9 Recomenda-se que os Conselhos de Usuários da SKY, no início de seus mandatos, deliberem código de conduta a ser observado durante o mandato dos Conselheiros.

#### **Anexo I – Cronograma das eleições para os Conselhos de Usuários**

<b>Prazo final</b>	<b>Etapa</b>
03/06/2019	Publicação dos editais e início da divulgação das eleições
15/08/2019	Prazo inicial para registro de candidaturas
30/08/2019	Prazo final para registro de candidaturas
05/09/2019	Publicação da lista de candidatos
11/09/2019	Início da votação
18/09/2019	Fim da votação
07/10/2019	Publicação do resultado da eleição e início do prazo para apresentação de recursos
14/10/2019	Fim do prazo para apresentação de recursos
21/10/2019	Publicação do resultado final (pós-recursos) e início da fase de solicitação de documentação
01/11/2019	Data final para apresentação da documentação pelos eleitos
04/12/2019	Retorno aos eleitos sobre a situação dos documentos
15/12/2019	Convocação para tomada de posse e 1ª reunião (em 2020)

**Anexo II – Política de Reembolso (Dispõe das regras quanto às despesas relativas a viagens, como passagens, hospedagens, deslocamentos, alimentação e demais despesas).**

**POLÍTICA DE REEMBOLSO DA SKY**

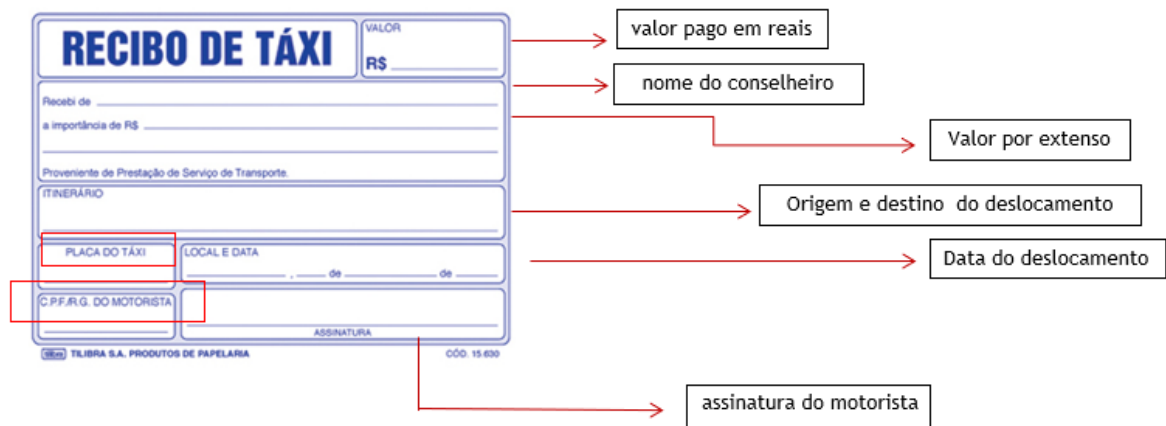
**Transporte e hospedagem**

1. Os membros do Conselho de Usuários empossados deverão adotar o modelo de relatório de despesas (abaixo copiado) disponibilizado pela prestadora SKY, a ser enviado por e-mail pelo Secretário do Conselho.
2. Somente serão pagas e reembolsadas as despesas de membros do Conselho de Usuários que estejam presentes na reunião.
3. Conforme resolução da Anatel a SKY é responsável pela escolha do meio de transporte mais seguro e econômico para o deslocamento do conselheiro até o local da reunião.
4. As passagens aéreas e hospedagens serão adquiridas exclusivamente pela SKY.
5. Dentro da razoabilidade a SKY dará preferência para que os deslocamentos ocorram no mesmo dia da reunião, observadas as disponibilidades de voos.

**Transportes reembolsáveis**

❖ **Utilização de veículo próprio**

6. A SKY reembolsará R\$ 0,75 (setenta e cinco centavos) por quilometro rodado. Para fins do cálculo será considerada a distância informada pelo conselheiro, desde que os valores sejam compatíveis com a distância “residência x local da reunião x residência” ou “residência x aeroporto x residência”.
7. Despesas com pedágios e estacionamentos, desde que devidamente comprovadas por meio de nota fiscal emitida com CNPJ do prestador, valor por extenso e descrição dos itens.
8. Caso não seja utilizado veículo próprio, todo e qualquer deslocamento deverá ser feito por meio de UBER, ou seja, os deslocamentos entre a residência do conselheiro, hotel em que ficará hospedado (se for o caso) local da reunião e o aeroporto/rodoviária, tanto na ida quanto na volta, devem ser obrigatoriamente realizados através de serviços da UBER. Caso haja a indisponibilidade comprovada deste serviço na localidade, através de táxis, que serão reembolsados pela SKY desde que o reembolso esteja devidamente preenchido.
9. Os recibos de UBER devem ser impressos diretamente do aplicativo (no formato original) constando: (i) VALORES; (ii) TRECHO; e (iii) HORÁRIO.
10. Não serão reembolsados pela SKY valores referentes a deslocamentos que não compreendam os trechos de deslocamentos mencionados acima. Por exemplo: idas a restaurantes, pontos turísticos, dentre outros.
11. A lista de cidades atendidas pelo UBER pode ser consultada no seguinte link: <https://www.uber.com/pt-BR/cities/>
12. Recibos de outros serviços, utilizados em caráter de excepcionalidade (quando não existir atendimento do UBER no local), serão aceitos somente quando seguirem estritamente o seguinte preenchimento:



#### ❖ Utilização de ônibus

13. As passagens de ônibus deverão ser adquiridas pelos próprios conselheiros e reembolsadas pela SKY, desde que apresentados os comprovantes originais.

#### Despesas com Alimentação

14. Caso a empresa ofereça alimentação no local da reunião (café e almoço), o reembolso só será devido aos conselheiros que, em virtude de seu deslocamento, cheguem à residência após as 20h00, no montante de R\$ 30,00 (trinta reais).
15. Na ausência de alimentação providenciada pela SKY, o valor para despesas com alimentação será, no máximo, de R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, durante o período que perdurar o deslocamento do conselheiro para a participação na reunião.
16. Despesas extras: o valor a ser reembolsado pela SKY relativo a consumo de frigobar se limita ao consumo de água.
17. No caso de hospedagem, se o café da manhã estiver incluído no valor da diária de hotel, não serão reembolsados valores adicionais relacionados ao café da manhã.
18. Em nenhuma hipótese será feito o reembolso de bebidas alcoólicas. Todas as despesas com alimentação devem ser comprovadas através da emissão das respectivas notas fiscais, com CNPJ do estabelecimento, data e horário da despesa e consumo detalhado por item.
19. Todas as despesas com alimentação devem ser comprovadas através da emissão das respectivas notas fiscais, com CNPJ do estabelecimento, data e horário da despesa e consumo detalhado por item.

#### Disposições Gerais

20. Solicitações de reembolso feitas fora dos parâmetros supramencionados não serão admitidas.
21. As solicitações de reembolso devem ser enviadas à SKY por correio em até 25 (vinte e cinco) dias da data da reunião, juntamente com os comprovantes originais das despesas.
22. As solicitações de reembolso serão analisadas e o reembolso efetuado em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento físico dos comprovantes originais.
23. Caso o conselheiro entenda pertinente, por motivo de segurança, poderá enviar os comprovantes de despesas digitalizados também por e-mail para a SKY.
24. Não serão reembolsadas despesas cujo recibo original não seja enviado à SKY, salvo em caso de extravio devidamente comprovado. Nesta hipótese a critério da SKY serão analisados os recibos previamente enviados por e-mail.

25. A política de reembolsos e viagens da SKY pode sofrer alterações durante o ano. Nesta hipótese, os conselheiros serão previamente informados.

❖ **Modelo de relatório de despesas**

**Relatório de Despesas para Efeitos de Reembolsos de Viagens**

<b>Demonstrativo de despesas para reembolso – Conselho de Usuários</b>			
Nome:			
CPF:			
Atividade:			
Motivo:			
Data:		Localidade:	
<b>1. Despesas com transporte (Transporte Privado Urbano)</b>			
Data	Nota Fiscal	Trajeto	Valor
<b>Despesas com transporte (Carro particular)</b>			
Data	Quilometragem Inicial	Trajeto	Quilometragem Final
SUB TOTAL (1)			

<b>2. Despesas com alimentação</b>			
SUB TOTAL (2)			

<b>3. Despesa Correios</b>	

Valor total do reembolso (1+2)	
--------------------------------	--

<b>Dados para depósito bancário</b>		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:



## Anexo III – Regimento Interno vigente dos Conselhos de Usuários da prestadora

### REGIMENTO INTERNO/MANUAL DE FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO

(CICLO 2020 – 2022)

#### Índice

TÍTULO I - Das Disposições Gerais

TÍTULO II - Da Composição do Conselho De Usuários

TÍTULO III - Da Implantação do Conselho De Usuários

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

CAPÍTULO II - Dos Mandatos dos Membros

TÍTULO IV - Do Funcionamento do Conselho de Usuários

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

CAPÍTULO II - Das Atribuições e Competências do Conselho de Usuários

CAPÍTULO III - Das Atribuições dos Membros

Seção I - Disposições Gerais

Seção II - Do Comportamento Ético

CAPÍTULO IV - Das Atribuições do Presidente e Vice-Presidente

CAPÍTULO V - Das Atribuições do Secretário

CAPÍTULO VI - Das Atribuições da SKY

Seção I - Disposições Gerais

Seção II - Da Política de Viagens e Reembolsos da SKY

CAPÍTULO VII - Das Reuniões

TÍTULO V - Disposições Finais

#### TÍTULO I

##### Das Disposições Gerais

**Art. 1º.** O presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento regula as competências, atividades e atribuições do Conselho de Usuários do Grupo SKY da Região \_\_\_\_\_ (“Conselho de Usuários”), nos moldes estabelecidos pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013 e pelas políticas internas da SKY.

**Art. 2º.** O Conselho de Usuários, integrado por Usuários e por Entidades que possuam em seu objeto características de defesa dos interesses do consumidor, 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, não possuindo personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

**Parágrafo Único:** O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços prestados pelas empresas do Grupo SKY.

**Art. 3º.** O Conselho de Usuários, conjuntamente com a SKY, fomentará a participação da pessoa com deficiência em todas as suas atividades.

**Art. 4º.** Para fins do presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento, o ano de atividades do conselho de usuários coincide com o ano civil.

#### TÍTULO II

##### Da Composição do Conselho De Usuários

**Art. 5º.** O Conselho de Usuários será composto por:

I – 6 (seis) usuários de serviços de telecomunicações; e

II – 6 (seis) entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas.

§ 1º É necessária a idade mínima de 18 anos para participar do Conselho de Usuários.

§ 2º A investidura dos membros do Conselho de Usuários se dará mediante assinatura do Termo de Posse.

§ 3º Não havendo candidatos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos da outra categoria, de modo que o Conselho atinja a composição de 12 (doze) membros, sempre que possível.

§ 4º Na hipótese de vacância, a respectiva vaga será imediatamente preenchida, pelo prazo remanescente, por um suplente eleito na última eleição daquela região, de acordo com a maior quantidade de votos recebidos, preferencialmente na respectiva categoria.

§ 5º Os membros e suplentes devem residir, no caso de pessoa física, ou ter sede, no caso de pessoa jurídica, na região de implantação do Conselho de Usuários.

§ 6º A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado.

§ 7º É vedada a participação, como membro do Conselho de Usuários, de pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, a SKY.

§ 8º É vedado aos membros da categoria usuários de serviços de telecomunicações a participação em mais de um Conselho de Usuários.

§ 9º As vagas da categoria entidades são personalíssimas não sendo, portanto, de seus representantes. Caso haja substituição do representante, a entidade deverá informar por escrito ao Conselho de Usuários.

§ 10 É vedada, na composição do Conselho de Usuários, a participação simultânea como membro da categoria Usuários e como representante de entidade eleita.

§ 11 Somente é permitido o ingresso de membro no Conselho de Usuários através de processo eleitoral conduzido pela SKY, nos exatos termos dispostos na Resolução nº 623/2013.

### TÍTULO III Da Implantação do Conselho De Usuários CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

**Art. 6º.** Para a implantação do Conselho de Usuários é necessário o quórum mínimo de 6 (seis) membros.

§ 1º Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum previsto no *caput*, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo a SKY convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo.

§ 2º Na hipótese do § 1º, os sucessores investidos pelas novas eleições tomarão posse imediatamente e exercerão seus mandatos pelo prazo remanescente.

### CAPÍTULO II Dos Mandatos dos Membros

**Art. 7º.** Os membros do Conselho de Usuários terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma reeleição.

§ 1º Os mandatos serão iniciados em 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição.

§ 2º Findos os mandatos, os membros reeleitos ficam impedidos de participar como membros do Conselho pelo período subsequente.

**Art. 8º.** O mandato dos membros do Conselho de Usuários cessará automaticamente:

I – Com o término do mandato;

II – Por renúncia formal, por escrito, dirigida ao presidente do Conselho;

III – Pela prática ou tentativa de crime ou contravenção penal no exercício das funções do Conselho de Usuários ou em razão delas;

IV – Incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas.

**Parágrafo Único:** As hipóteses descritas nos incisos II, III e IV constarão em Ata de Reunião e justificam a convocação de membro suplente.

**Art. 9º.** Deverá ser destituído do cargo o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por qualquer das seguintes hipóteses ou quaisquer outras consideradas pertinentes pelo Conselho de Usuários:

I – Conduta, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho de Usuários, aos empregados da SKY e aos servidores da Anatel, não ética e/ou não pautada pela dignidade, pela boa-fé, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais, dentro e fora das reuniões do Conselho de Usuários.

II – Ausência injustificada em reunião.

§1º Considera-se não comparecimento **justificado** aquele precedido de comunicação formal encaminhada ao Presidente e ao Secretário do Conselho, através de e-mail, com no mínimo 6 dias úteis da data prevista para a reunião.

§ 2º Todas as demais hipóteses serão consideradas **ausências injustificadas**, desde que a empresa tenha despendido valores com passagens e hospedagens e ressalvadas as situações descritas no §5º deste artigo.

§ 3º A advertência deve ser formalizada por escrito, podendo ser enviada por meio eletrônico ou correspondência física, a critério do Secretário e do Conselho de Usuários. Na advertência enviada por meio físico, deverá ser utilizado o Aviso de Recebimento.

§ 4º A advertência se dará, primeiramente, de forma preliminar, respeitando-se os princípios do contraditório e ampla defesa, podendo o advertido manifestar-se em até 3 (três) dias do recebimento.

§ 5º A advertência será anulada caso o advertido apresente:

a – Atestado Médico que comprove a impossibilidade de comparecer na reunião;

b - Atestado de óbito do cônjuge, companheiro(a), parentes na linha reta ou em linha colateral até o 2º grau, conjuntamente com documentos aptos à comprovação do parentesco;

c - Atraso, cancelamento ou interrupção de voos, “overbooking” ou preterição de embarque, desde que comprovado que a falha foi da Companhia Aérea.

§ 6º Constatadas as hipóteses dos incisos I e II, a advertência preliminar será convertida em definitiva.

§ 7º As destituições baseadas nas hipóteses deste artigo constarão em Ata de Reunião e justificam a convocação de membro suplente.

§ 8º Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha a utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas no âmbito das atribuições deste Conselho de Usuários ou em razão destas, este poderá ser destituído do cargo de conselheiro imediatamente a critério único e exclusivo da SKY, sem prejuízo da responsabilização civil e penal decorrentes da conduta.

### TÍTULO IV

## Do Funcionamento do Conselho de Usuários

### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

**Art. 10.** O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I – Presidente;

II – Vice-Presidente, e

III – Secretário.

**Art. 11.** O Conselho de Usuários elegerá, na 1ª reunião de cada ano, mediante voto secreto, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e pela representação do Conselho de Usuários, bem como um Vice-Presidente.

§ 1º Poderá se candidatar para o cargo de Presidente e Vice-Presidente qualquer membro do Conselho de Usuários, independente da categoria a que pertença.

§ 2º Os membros interessados em se candidatarem ao cargo de Presidente deverão manifestar sua intenção ao Secretário no dia da eleição para a escolha dos cargos.

§ 3º O Presidente e Vice-Presidente ocuparão estas funções até o dia da eleição do ano seguinte, podendo se reeleger, no limite de seu mandato, devendo, preferencialmente, intercalar-se entre usuário e entidade.

§ 4º A apuração dos votos será realizada pelo Secretário durante a reunião, na presença dos membros, sendo decretado o resultado de imediato.

§ 5º O candidato mais votado será declarado Presidente e o segundo colocado assumirá a vice-presidência, independente da categoria a que pertencam. Havendo empate o critério de escolha para desempate será por sorteio.

§ 6º Em caso da ausência do Presidente e do Vice-Presidente na reunião, os membros presentes entrarão em acordo sobre quem presidirá a reunião. Caso não haja acordo, a indicação do substituto será realizada através de sorteio.

§ 7º Em caso de vacância dos cargos ocupados pelo Presidente e pelo Vice-Presidente poderá ocorrer votação entre os demais membros para a escolha do novo Presidente e Vice-Presidente.

**Art. 12.** O Secretário será designado pela SKY para organizar e participar das reuniões, realizar a intermediação entre o Conselho de Usuários e a Prestadora, bem como cumprir as demais atribuições designadas no Regulamento de Conselho de Usuários e neste Regimento Interno/Manual de Funcionamento.

### CAPÍTULO II

#### Das Atribuições e Competências do Conselho de Usuários

**Art. 13.** São atribuições do Conselho de Usuários:

I - Propor alternativas que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários;

II - Propor atividades e cooperar com a SKY no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinadas à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como sobre os seus direitos e deveres;

III - Conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;

IV – Interagir, por meios próprios e a suas expensas, com entidades/associações de defesa do consumidor, indústria, academia, associações de bairro, câmaras municipais, prefeituras, bem como, pessoas que possuam notório conhecimento em assuntos consumeristas com o objetivo de melhor embasar sua atuação;

V- Interagir, por meios próprios e a suas expensas, com os Conselhos de Usuários da SKY de outras regiões assim como, com os Conselhos de Usuários de outros Grupos/Prestadoras como forma de identificar melhores práticas de atuação e troca de experiência;

VI - Realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano;

VII - Aprovar as pautas e as atas das reuniões; e

VIII - Opinar sobre os possíveis impactos aos usuários causados por alterações tecnológicas significativas em quaisquer das fases da prestação do serviço.

**Parágrafo único:** Não é atribuição dos Conselhos solucionar ou encaminhar para solução demandas próprias, de familiares e/ou amigos ou de outros usuários.

**Art. 14.** O Conselho de Usuários poderá convidar pessoas e entidades a participarem de suas reuniões, observando sempre o equilíbrio entre a maior participação social e a viabilidade operacional das reuniões.

**Parágrafo Único:** Eventuais despesas com deslocamento, alimentação e hospedagem relativas à participação de convidados nas reuniões do Conselho de Usuários não serão arcadas pela SKY, em nenhuma hipótese.

### CAPÍTULO III

#### Das Atribuições dos Membros

##### Seção I

#### Disposições Gerais

**Art. 15.** São atribuições dos membros do Conselho de Usuários:

I – Participar das reuniões, atendendo à convocação do Secretário e/ou do Presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise do Conselho de Usuários;

II – Apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho de Usuários e expor assuntos que julgar pertinentes;

III – Identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho de Usuários;

IV – Levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes;

**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 da SKY, bem como em órgãos de defesa do consumidor; e

**VI** – Informar a SKY das necessidades relativas à participação das reuniões nos prazos informados nas convocações por correspondência eletrônica.

**§ 1º** Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, a SKY deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações.

**§ 2º** Os membros do Conselho de Usuários deverão desempenhar suas funções de forma diligente, eficiente e ética, observando para este fim seu compromisso de atuar em defesa dos direitos dos usuários e de preservar, quando for o caso, a informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pela SKY.

**§ 3º** Os membros do Conselho de Usuários deverão manter sigilo sobre as informações transmitidas em reuniões e nos materiais disponibilizados que afetem o negócio da SKY, sob pena de expulsão do Conselho de Usuários e responsabilização civil e penal, além de quaisquer outras sanções cabíveis.

## **Seção II**

### **Do Comportamento Ético**

**Art. 16.** Todos os conselheiros, Secretário, membros de órgãos públicos, representantes de entidades de defesa do Consumidor, funcionários da SKY e quaisquer outras pessoas devem ser tratados com respeito, ética, dignidade e isonomia.

**Art. 17.** Não será admitida, durante a execução dos trabalhos no Conselho de Usuários:

**I** – Conduta discriminatória com base em raça, sexo, estado de gravidez, cidadania, ascendência, origem nacional, religião, idade, incapacidade física ou mental, cor, estado civil, condição médica, orientação ou identidade sexual, estado de veterano de guerra ou qualquer outra característica protegida por lei estadual ou federal;

**II** – Perseguição de qualquer tipo, seja verbal, física ou visual que seja baseada na situação da pessoa, como, por exemplo, raça, ascendência, origem nacional, religião, idade, incapacidade física ou mental, sexo ou orientação sexual, e que humilhe, ridicularize ou atormente uma pessoa com base em sua situação;

**III** – Qualquer conduta que crie um ambiente intimidador, hostil ou abusivo;

**IV** – Assédio de qualquer caráter, moral (exposição de alguém a situações humilhantes e constrangedoras) ou sexual (avanços de natureza sexual indesejados, solicitações de favores sexuais ou outra conduta verbal ou física de natureza sexual);

**V** – A prática de crimes e contravenções penais;

**VI** – Dar entrevistas ou prestar declarações à imprensa em nome da SKY;

**VII** – A utilização, para fins particulares ou profissionais, ou o repasse para terceiros de tecnologias, metodologias, estratégias, “know-how” e outras informações adquiridas através do trabalho desenvolvido pelo Conselho;

**VIII** – A utilização de cargo no Conselho de Usuários para influenciar decisões que venham a favorecer interesses particulares ou de terceiros;

**IX** – A participação em atividades do Conselho de membros que estejam sob o efeito de bebidas alcoólicas ou drogas ilegais; e/ou

**X** – Discussões com posturas agressivas e/ou teor ofensivo entre os membros do Conselho de Usuários.

**§ 1º** O membro do Conselho que pratique conduta descrita neste artigo poderá ser expulso pelos membros do Conselho ou, caso os membros não entendam pela expulsão, seguirá o mesmo rito do art. 9º.

**§ 2º** Todas as informações da SKY passíveis de divulgação estão disponíveis no site da empresa.

**Art. 18.** O produto do trabalho desenvolvido pelos membros durante o exercício de suas atividades no Conselho de Usuários é de propriedade da SKY, mesmo após o término do mandato.

## **CAPÍTULO IV**

### **Das Atribuições do Presidente e Vice-Presidente**

**Art. 19.** São atribuições do Presidente:

**I** – Coordenar os trabalhos do Conselho de Usuários;

**II** – Convocar os membros do Conselho de Usuários para as reuniões e presidi-las;

**III** – Exercer o voto de desempate nas reuniões;

**IV** – Representar o Conselho de Usuários;

**V** – Encaminhar os assuntos de pauta, detalhando-os, quando necessário, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data da reunião; e

**VI** – Elaborar formalmente, em conjunto com os demais membros, propostas de melhorias, descrevendo o problema, identificado a sugestão de melhoria e exemplificando, se possível.

**Art. 20.** São atribuições do Vice-Presidente:

**I** – Exercer as atividades inerentes à condição de membro;

**II** – Substituir o Presidente nas suas ausências e nos seus impedimentos legais e formais; e

**Parágrafo único:** Na ausência do Presidente e do Vice-Presidente, deve ser feito sorteio para a escolha do membro que irá presidir a reunião.

## **CAPÍTULO V**

### **Das Atribuições do Secretário**

**Art. 21.** São atribuições do Secretário:

**I** – Responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho de Usuários, tais como, apoio logístico e viabilização de recursos administrativos;

- II – Expedir as convocações para as reuniões, indicando local, horário e a pauta;
  - III – Secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem ser publicadas, após aprovação e assinatura, na página do Grupo/Prestadora na internet;
  - IV – Manter organizadas as informações a serem divulgadas na página da SKY na internet;
  - V – Receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários;
  - VI – Fornecer, nas reuniões, as informações necessárias à execução das atividades do conselho, bem como disponibilizar, mediante solicitação, e desde que não sejam de cunho confidencial, os relatórios e documentos da SKY; e
  - VII – Fazer com que todas as questões levantadas em ata sejam respondidas formalmente.
- Parágrafo único:** É vedado o voto do Secretário nas reuniões do Conselho de Usuários.

**CAPÍTULO VI**  
**Das Atribuições da SKY**  
**Seção I**  
**Disposições Gerais**

**Art. 22.** São atribuições da SKY:

- I – Coordenar e providenciar todos os recursos necessários para a realização das reuniões do Conselho de Usuários;
- II – Escolher o local de realização das reuniões presenciais;
- III – Determinar se eventual reunião extraordinária será realizada de forma presencial ou à distância, nos exatos termos da regulamentação;
- IV – Apresentar ao Conselho de Usuários, até a data da próxima reunião ordinária, respostas acerca das propostas apresentadas;
- V – Destinar espaço em sua página na internet para a publicidade sobre os trabalhos dos Conselhos de Usuários, por meio de divulgação de seu endereço postal, dos nomes e mandatos dos membros e das atas das reuniões;
- VI – Designar funcionário para fazer a interface entre Conselho de Usuários e Grupo/Prestadora e participar das reuniões na condição de Secretário; e
- VII – Encaminhar, após cada reunião, as atas aprovadas das reuniões dos Conselhos de Usuários à Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), que dará conhecimento ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST).

**Parágrafo Único:** A SKY é obrigada a fornecer todas as informações necessárias à execução das atividades do Conselho de Usuários, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, ou de caráter estratégico, excetuando-se, neste último caso, as informações que tenham relação direta com a verificação do cumprimento de obrigações relacionadas aos direitos dos consumidores, assumidas em decorrência de lei, regulamento, ato administrativo de efeitos concretos expedidos pela Anatel ou contrato de concessão, ato de designação, ato ou termo de permissão, de autorização de serviço, de autorização de uso de radiofrequência e de direito de exploração de satélite.

**Seção II**  
**Da Política de Viagens e Reembolsos da SKY**

**Art. 23.** A SKY deve arcar com as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, tanto para a realização das reuniões ordinárias e/ou extraordinárias, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões, nos exatos termos do art. 23 da Resolução nº 623/2013.

**Parágrafo Único:** Somente serão pagas e reembolsadas as despesas de membros do Conselho de Usuários que estejam presentes na reunião.

**Art. 24.** A SKY definirá o meio de transporte mais seguro e econômico para o deslocamento do conselheiro até o local da reunião.

**Parágrafo Único:** Eventual seguro de viagem comprado pelo conselheiro não será reembolsado pela SKY, em nenhuma hipótese.

**Art. 25.** As passagens aéreas e hospedagens serão adquiridas única e exclusivamente pela SKY, não sendo reembolsáveis passagens aéreas e hospedagens contratadas diretamente pelos membros do Conselho de Usuários em nenhuma hipótese, salvo casos fortuitos ou de força maior e estado de emergência, calamidade pública, sítio ou guerra, a serem analisados *in casu* pela SKY.

§ 1º A SKY sempre dará preferência para que os deslocamentos ocorram no mesmo dia da reunião, observadas as disponibilidades de voos e o princípio da razoabilidade.

§ 2º Somente serão adquiridas pela SKY passagens aéreas e hospedagens para conselheiros que confirmarem sua participação com, no mínimo, 20 (vinte) dias de antecedência da data da reunião, sendo que a confirmação deve ser feita formalmente, por e-mail, aos membros e Secretário.

§ 3º Em nenhuma hipótese serão compradas passagens aéreas e hospedagens para conselheiros que confirmarem sua participação com 15 (quinze) dias ou menos de antecedência da reunião.

**Art. 26.** Caso o Conselheiro opte, ou haja indisponibilidade de malha aérea, poderá fazer seu deslocamento por meio de transporte viário (ônibus ou carro próprio).

§ 1º As passagens de ônibus deverão ser adquiridas pelos próprios conselheiros e reembolsadas pela SKY, observados os critérios estabelecidos no art. 30.

§ 2º No caso de utilização de veículo particular para o deslocamento ao local da reunião, a SKY reembolsará R\$ 0,75 (setenta e cinco centavos) por quilometro rodado, considerando o local da residência do conselheiro e o local da reunião, bem como despesas com pedágios e estacionamentos, desde que devidamente

comprovadas por meio de nota fiscal emitida com CNPJ do prestador, valor por extenso, descrição dos itens nos termos do art. 30.

**Art. 27.** A SKY não se responsabiliza por quaisquer danos aos conselheiros e/ou seus bens ocorridos durante o deslocamento, estadia ou participação das reuniões.

**Art. 28.** Os deslocamentos entre a residência do conselheiro, hotel em que ficará hospedado, se for o caso, local da reunião e o aeroporto/rodoviária, tanto na ida quanto na volta, devem ser obrigatoriamente realizados através de serviços como Uber e, caso não haja a disponibilidade, comprovada, deste serviço na localidade, através de taxis, que serão reembolsados pela SKY, desde que devidamente comprovados, nos termos do art. 30.

**Parágrafo Único:** Não serão reembolsados pela SKY valores referentes a deslocamentos que não compreendam os trechos mencionados no *caput*, como idas a restaurantes, pontos turísticos, dentre outros.

**Art. 29.** Caso a empresa ofereça alimentação no local da reunião (café e almoço), o reembolso só será devido aos conselheiros que, em virtude de seu deslocamento, cheguem à residência após as 20h00, no montante de R\$ 30,00 (trinta reais), desde que devidamente comprovadas nos termos do artigo 30º.

§ 1º Na ausência de alimentação prevista no *caput*, a SKY reembolsará despesas com alimentação dos membros do Conselho de Usuários até o valor máximo de R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, durante o período que perdurar o deslocamento do conselheiro para a participação na reunião, desde que devidamente comprovadas nos termos do artigo 30º.

§ 2º O valor a ser reembolsado pela SKY relativo a consumo de frigobar se limita ao consumo de água.

§ 3º No caso de hospedagem, se o café da manhã estiver incluído no valor da diária de hotel, não serão reembolsados valores adicionais relacionados ao café da manhã.

§ 4º Em nenhuma hipótese será feito o reembolso de bebidas alcoólicas.

**Art. 30.** As solicitações de reembolso devem ser enviadas à SKY por correio em até 25 (vinte e cinco) dias da data da reunião, juntamente com os comprovantes originais das despesas, atendendo às seguintes premissas:

I – Recibos de serviços como Uber e taxi somente serão aceitos quando preenchidos os seguintes campos:

- a) Data do deslocamento;
- b) Horário do deslocamento;
- c) Valor pago em reais;
- d) Placa do carro;
- e) Origem do deslocamento;
- f) Destino do deslocamento;
- g) Assinatura do motorista, no caso de deslocamentos feitos de taxi.

II – Todas as despesas com alimentação devem ser comprovadas através da emissão das respectivas notas fiscais, com CNPJ do estabelecimento, data e horário da despesa e consumo detalhado por item.

§ 1º Solicitações de reembolso feitas fora dos parâmetros estipulados neste artigo não serão admitidas.

§ 2º Caso o conselheiro entenda pertinente, por motivo de segurança, poderá enviar os comprovantes de despesas digitalizados também por e-mail para a SKY.

§ 3º Não serão reembolsadas despesas cujo recibo original não seja enviado à SKY, salvo em caso de extravio devidamente comprovado. Nesta hipótese a critério da SKY serão analisados os recebidos previamente enviados por e-mail.

**Art. 31.** As solicitações de reembolso serão analisadas e o reembolso efetuado em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento físico dos comprovantes originais.

**Art. 32.** Não serão reembolsadas pela SKY despesas que não estejam relacionadas a transporte, alimentação e hospedagem inerentes às atribuições do Conselho.

**Art. 33.** São inválidos para comprovação de despesas recibos que:

I – Contenham campos indevidamente preenchidos ou em branco;

II – Contenham declarações falsas, estejam adulterados ou preenchidos de forma ilegível ou com rasuras; e/ou

III – Sejam emitidos com dolo, intenção de fraude, simulação, erro ou em valores excessivos que não estejam condizentes com a distância percorrida, tempo de deslocamento, dentre outros.

**Art. 34.** Os reembolsos e demais despesas de viagens do Conselho de usuários podem sofrer alterações durante a vigência do mandato, devendo, em caso de modificação, ser promovidas as devidas adaptações necessárias ao texto do Regimento Interno/Manual de Funcionamento.

## **CAPÍTULO VII**

### **Das Reuniões**

**Art. 35.** As reuniões do Conselho de Usuários serão ordinárias e extraordinárias e realizadas em local indicado pela SKY, nos exatos termos da Resolução nº 623/2013.

§ 1º Não é obrigatório que o Conselho de Usuários tenha local fixo de funcionamento.

§ 2º A SKY fornecerá todos os meios necessários para a realização das reuniões do Conselho, ordinárias e extraordinárias.

§ 3º Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial.

§ 4º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias serão realizadas em local escolhido pela SKY.

§ 5º Serão realizadas até 4 (quatro) reuniões ordinárias durante o ano.

§ 6º As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias e, a critério da SKY, serão presenciais ou à distância, nos exatos termos do Art. 16, § 4º do Regulamento nº. 623/2013.

§ 7º As reuniões extraordinárias devem ser justificadas e ter pauta específica, sendo convocadas pelo Presidente ou Vice-Presidente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devido à necessidade de viabilizar a logística necessária e às tarefas administrativas decorrentes de toda reunião.

§ 8º As reuniões do Conselho de Usuários somente serão realizadas de segunda a sexta-feira. Em nenhuma hipótese haverá reunião do Conselho de Usuários durante o final de semana.

**Art. 36.** Anualmente, o Conselho de Usuários deve aprovar o Calendário Anual, abordando o planejamento de suas atividades e as datas pretendidas para as reuniões ordinárias.

**Parágrafo único:** As convocações das reuniões do Conselho de Usuários que não constarem do Plano Anual aprovado serão consideradas extraordinárias, devendo obedecer ao estabelecido no §6º e §7º do art. 35.

**Art. 37.** As pautas das reuniões devem ser consolidadas pelo Presidente e enviadas ao Secretário até 15 (quinze) dias antes da data da reunião.

**Parágrafo Único:** O Secretário encaminhará as pautas aos demais membros antes da data da reunião.

**Art. 38.** Os membros que não puderem comparecer à reunião deverão comunicar o Secretário por escrito após a convocação, justificando sua ausência.

**Parágrafo único:** É vedada a representação por procuração.

**Art. 39.** O quórum mínimo para realização das reuniões será de metade dos membros confirmados em primeira chamada e com qualquer número, passados 30 (trinta) minutos da chamada inicial.

**Art. 40.** As deliberações do Conselho de Usuários são tomadas por maioria de votos, considerando os presentes na reunião, cabendo ao Presidente o voto de qualidade nas hipóteses de empate.

**Art. 41.** As Atas das reuniões serão registradas pelo Secretário do Conselho de Usuários, e, posteriormente, circuladas entre os membros para aprovação final.

**Parágrafo Único:** Cabe ao Secretário encaminhar à SKY os questionamentos e propostas apresentadas pelo Conselho.

## TÍTULO V

### Disposições Finais

**Art. 42.** A modificação do presente Regimento Interno dependerá de aprovação por maioria simples dos membros do Conselho de Usuários.

**Art. 43.** Os casos omissos neste Regimento Interno/Manual de Funcionamento e na Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, serão resolvidos pela SKY ou pelo Conselho de Usuários, a depender da competência da matéria.

**Art. 44.** A SKY e os Conselhos de Usuários são regidos pelas normas que disciplinam o setor de telecomunicações, estando sujeitos às suas alterações que ocorrerem durante a vigência do mandato.

**Parágrafo único:** Em caso de modificação da legislação ou nova determinação da Anatel, o Conselho de Usuários deverá promover as adaptações necessárias ao texto do Regimento Interno.

**Art. 45.** Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelos membros dos Conselhos de Usuários do GRUPO SKY da Região \_\_\_\_\_.

Aprovado durante a \_\_\_ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região \_\_\_\_\_.

Em \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

Presidente do Conselho (2020)	Vice-Presidente do Conselho (2020)
Conselheiro	Conselheiro
Conselheiro	Conselheiro
Conselheiro	Conselheiro

**Francisco Carlos de Araújo**

Secretário dos Conselhos de Usuários - SKY