

CARTA DE BRASÍLIA DO IV FÓRUM NACIONAL DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Nos dias 7 e 8 de junho de 2018, na sede da Anatel em Brasília-DF, ocorreu o IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários de Serviços de Telecomunicações. Presidentes e vice-presidentes desses conselhos reuniram-se com representantes da Anatel, do CDUST e secretários dos conselhos e formularam propostas para aprimorar o funcionamento dessas instâncias, com base na regulamentação atualmente em vigor. Ou seja, foram reunidas sugestões de boas práticas que, no entendimento dos presidentes e vice-presidentes dos conselhos, podem ser implementadas no curto prazo, já que não dependem de qualquer mudança nas regras hoje vigentes.

Essas propostas foram discutidas em quatro grupos de trabalhos (GTs) e, depois, pelo plenário, que reuniu todos os participantes deste Fórum. A apresentação delas, a seguir, está de acordo com a divisão temática dos GTs.

1. Qualificação dos debates e das pautas das reuniões

- 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).
- 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.
- 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.
- 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.
- 1.5. Aconselha-se que toda pauta de reunião tenha um item de experiência do cliente, seja em marketing, venda ou em relacionamento.
- 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.
- 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.
- 1.8. É de bom tom que o conselheiro evite se valer do Conselho com o objetivo de solucionar problemas pessoais.
- 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.

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

- 2.1. Fomentar a participação de entidades do SNDC para contribuir nas reuniões locais, através de workshops, palestras e outros eventos consumeristas.
- 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.
- 2.3. Os Conselhos devem enviar ofícios com o cronograma de trabalho e processo eleitoral periodicamente à Secretaria Nacional do Consumidor.
- 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.
- 2.5. Apresentar e divulgar ferramentas de acessibilidade em telecomunicações. Exemplo: obrigações do RGA.
- 2.6. Conselhos de Usuários devem utilizar como boas práticas a análise das pautas do CDUST e verificar a pertinência de debatê-las.
- 2.7. Devem ser divulgadas as atividades dos Conselhos de Usuários nas redes sociais, páginas das prestadoras e mídias em geral.

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

- 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).
- 3.2 Apoiar e fomentar a criação de perfil dos conselhos de usuários nas redes sociais, considerando o desenho universal de acessibilidade.
- 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.
- 3.4 Realizar eventos e palestras dos Conselhos de Usuários, abertos à população em geral, para promover a educação para o consumo.
- 3.5 Disponibilizar material educativo para os eventos e atividades dos Conselhos (considerando acessibilidade).
- 3.6 Realizar Fórum Regional anual com o intuito de trocar experiências entre os Conselhos de Usuários das diferentes operadoras.
- 3.7 Realizar Fórum Nacional anual dos Conselhos de Usuários do mesmo grupo.
- 3.8 Realizar comunicação em braile e libras para divulgar os direitos dos consumidores.
- 3.9 Criar um *quiz* para disseminar os direitos dos consumidores.

4. Aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento

- 4.1. Creditar antecipadamente as diárias dos conselheiros.
- 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.

- 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.
- 4.4. Que o processo eleitoral seja feito de forma padronizada, com a participação dos conselhos na formulação deste modelo.
- 4.5. Criação de centro de custos de despesas dos conselhos, que seja apresentado de forma transparente.
- 4.6. Que cada conselho possa determinar seu orçamento até o limite estabelecido pela operadora no referido centro de custos.
- 4.7. Operadora deve avisar, com 30 dias de antecedência, qualquer alteração na agenda das reuniões ordinárias e extraordinárias.
- 4.8. Que conste do edital do processo eleitoral, como anexos, o regimento interno, código de conduta e regulamento de ressarcimentos.
- 4.9. No que tange às atividades do conselho, sem ferir a resolução, os conselheiros devem ter autonomia para criação do Regimento Interno.
- 4.10. Que os Regimentos Internos não tenham prazo de validade e neles conste o rito de sua própria alteração.
- 4.11. Que uma mesma entidade possa participar de todos os conselhos, mas que cada representante seja limitado à participação em apenas dois conselhos.
- 4.12. Contratação de seguro viagem para os conselheiros.
- 4.13. Autonomia para os Conselheiros na marcação de data de viagem e de sua logística de voo.
- 4.14. Vedação à participação rotativa de representante de entidades dos conselhos de usuários.
- 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.
- 4.16. Fornecimento por parte da prestadora de orientações básicas sobre a empresa e do papel do conselheiro no início de cada mandato.
- 4.17. Devem ser respondidas, até a próxima reunião do conselho, as demandas dos conselheiros.

Encaminhamos este documento à Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações (SRC/Anatel) e ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST). Solicitamos, ainda, manifestação das prestadoras de serviços de telecomunicações responsáveis pelos conselhos de usuários sobre as propostas dos itens 1 ao 4, tendo em vista que elas podem ser, a nosso ver, implementadas no curto prazo.

Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos de Usuários