

Sumário Executivo – Item nº 33 Agenda Regulatória – Conselho de Usuários

E1: CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS	
E1.T1: ÁREA DE ABRANGÊNCIA DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS	
Problema	As prestadoras alegam que a granularidade atual impõe custos elevados uma vez que, segundo elas, poderia se obter a mesma eficácia com Conselhos de Usuários que abrangessem maior área geográfica.
Objetivos	Analisar a necessidade de substituição do atual modelo no que tange à abrangência dos Conselhos de Usuários, com foco na ampliação de sua efetividade.
Alternativas	Alternativa A - Manter a regra atual (status quo);
	Alternativa B – Prever apenas um Conselho de Usuários nacional por grupo econômico, observado um limite mínimo de usuários do grupo em todo o País;
	Alternativa C - Manter a regra atual e adicionalmente estabelecer um Conselho de Usuários nacional por grupo econômico.
E1.T2: REPRESENTATIVIDADE DOS CONSELHEIROS	
Problema	A atual estrutura do quadro de conselheiros não garante a melhor representatividade dos Usuários nestes Conselhos, cabendo se reavaliar o número de conselheiros, distribuição das vagas, rol de entidades elegíveis, capacitação dos conselheiros e sua capacidade de participação, entre outros aspectos.
Objetivos	Avaliar se uma mudança na composição dos Conselhos de Usuários poderia ampliar a representatividade dos seus membros.
Alternativas	Alternativa A - Manter a regra atual (status quo);
	Alternativa B - Redistribuir o quantitativo de vagas entre entidades e usuários, mantendo-se o atual número total de doze conselheiros;
	Alternativa C - Aumentar o número total de conselheiros;
	Alternativa D - Regulamentar a "participação cruzada" em conselhos (ou seja, a participação simultânea de um mesmo representante, como usuário e indicado de entidade, em dois Conselhos de Usuários distintos), bem como a quantidade de conselhos que uma determinada pessoa física pode participar;
	Alternativa E - Estabelecer regras de suplência.
E1.T3: EXTINÇÃO DE MANDATO DOS CONSELHEIROS	
Problema	Não há previsão clara a respeito da extinção do mandato de conselheiros.
Objetivos	Como inexitem regras objetivas para a extinção de mandatos e surgiram, nos últimos anos, situações que poderiam ensejar a expulsão de alguns conselheiros, se faz necessária a análise quanto ao estabelecimento de um rito adequado para tais situações.
Alternativas	Alternativa A - Manter a regra atual (status quo);
	Alternativa B - Prever critérios objetivos para a extinção de mandatos (por exemplo, ausência em reuniões) e definir que casos omissos devem ser resolvidos com base no regimento interno;
	Alternativa C - Prever não apenas critérios objetivos para a extinção de mandatos (por exemplo, ausência em reuniões), como também conceitos em aberto, como comportamento inadequado;
	Alternativa D - Prever que é possível haver extinção em casos extremados e justificados, conforme detalhado em manual operacional e segundo procedimentos dos regimentos interno.

E2: ELEIÇÃO DOS CONSELHOS	
E2.T1: TRANSPARÊNCIA DO PROCESSO ELEITORAL	
Problema	Deficiência na divulgação do processo eleitoral (datas e regras) e baixa confiabilidade, segundo alegações, do processo de votação.
Objetivos	O objetivo central é conferir maior transparência ao processo eleitoral, avaliando se é o caso de regulamentar questões não tratadas no normativo atual.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Criar obrigações detalhadas quanto à divulgação de informações sobre o processo eleitoral;
	Alternativa C - Prever princípios referentes à divulgação, a serem complementados pelo manual operacional.
E2.T2: REGRAS PARA ESCOLHA DOS CONSELHEIROS NO PROCESSO ELEITORAL	
Problema	Falta de clareza quanto a alguns aspectos que envolvem as regras para escolha dos conselheiros no processo eleitoral (por exemplo, rotatividade, vínculo parental ou afinidade, representatividade das UFs).
Objetivos	Deve-se avaliar se, de fato, outra forma de escolha poderia garantir um Conselho de Usuários mais representativo e/ou debates mais qualificados.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Estabelecer modos de votação colegiada ou mista;
	Alternativa C - Proibir a reeleição de entidades nos mesmos Conselhos de Usuários;
	Alternativa D - Restringir a participação de parentes em um mesmo Conselho de Usuários;
	Alternativa E - Criar regras para aumentar a representatividade de representantes por Unidade da Federação.
E2.T3: DESALINHAMENTO ENTRE AS REGRAS ELEITORAIS DE CADA CONSELHO DE USUÁRIOS	
Problema	Desalinhamento entre as regras eleitorais dos diversos Conselhos de Usuário, estabelecidas em cada Edital, e seu período de realização.
Objetivos	Padronizar as regras para sanar dúvidas e ampliar a transparência à respeito do processo eleitoral dos diversos Conselhos de Usuários.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Prever em regulamento o calendário e a padronização do edital;
	Alternativa C - Prever em regulamento o calendário e a padronização do edital, remetendo o detalhamento para o manual operacional.

E3: REUNIÕES	
E3.T1: CRONOGRAMA DE REALIZAÇÃO DE REUNIÕES DO CONSELHO DE USUÁRIOS	
Problema	Falta de previsibilidade quanto ao cronograma de realização de reuniões dos Conselhos de Usuários, ordinárias ou extraordinárias.
Objetivos	Avaliar a necessidade de regulamentar questões pendentes relacionadas ao cronograma das reuniões de Conselhos de Usuários e do prazo para envio da convocação, sejam em encontro ordinários ou extraordinários.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Diminuir o limite de reuniões extraordinárias e estabelecer condições para sua

	convocação;
	Alternativa C – Determinar que cada conselho tenha um calendário anual estabelecido e as condições para sua alteração.
E3.T2: LOCAIS DE REALIZAÇÃO DAS REUNIÕES DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS	
Problema	A realização de reuniões restrita a poucos lugares da macrorregião como, por exemplo, apenas nas Unidades da Federação representadas, pode limitar a representatividade do Conselho, especialmente nos casos em que não estiver prevista uma infraestrutura mínima para participação remota.
Objetivos	Tratar questões ainda pendentes sobre o local de realização das reuniões e a infraestrutura necessária para participação à distância.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Disciplinar os critérios para definição de localidades da reunião, mantendo certo grau de flexibilidade;
	Alternativa C - Garantir, pelo menos nas capitais da macrorregião, estrutura adequada para participação à distância.
E3.T3: PAUTAS DAS REUNIÕES DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS	
Problema	Reuniões pouco estruturadas e sem pauta pré-definida em algumas situações.
Objetivos	Definir pontos pendentes relacionados à condução das reuniões.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Atribuir ao secretário a obrigação de formulação e sistematização de pauta, caso os conselheiros não se manifestem em tempo hábil;
	Alternativa C - Criar itens obrigatórios para a pauta e as atas de todas as reuniões dos conselhos.

E4: TRANSPARÊNCIA	
E4.T1: TRANSPARÊNCIA DAS ATIVIDADES DO CONSELHO DE USUÁRIOS	
Problema	Falta de transparência à respeito das atividades dos Conselhos de Usuários especialmente em suas páginas na internet e nos portais das prestadoras.
Objetivos	Tornar as informações geradas no âmbito dos Conselhos de Usuários o mais transparente possível, respeitando o sigilo e os dados sensíveis, quando aplicáveis, e prezando pela relevância, pertinência e clareza na divulgação dos dados.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Criar regras a respeito da localização das informações na página das prestadoras na internet;
	Alternativa C - Estabelecer critérios mínimos de prazo para disponibilização de informações, de acordo com estabelecido no manual operacional.
E4.T2: INTERAÇÃO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS COM A SOCIEDADE E PARTICIPAÇÃO DE OUTROS AGENTES EM SUAS REUNIÕES	
Problema	Pouca interação dos Conselhos de Usuários com a população em geral, com outras entidades de defesa do consumidor, com o CDUST ou com especialistas.
Objetivos	Alterar o Regulamento dos Conselhos de Usuários de forma a contemplar maior participação de entidades que tenham em suas competências a defesa do consumidor e de convidados. Além de aumentar a realização de eventos para a sociedade e incrementar a forma de interlocução com o

	CDUST.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Tornar obrigatório o convite a entidades, representantes e convidados externos em todas as reuniões;
	Alternativa C - Possibilitar a participação de convidados, a critério dos Conselhos de Usuários;
	Alternativa D - Tornar obrigatória a realização de eventos voltados à sociedade (por exemplo, dois eventos a cada três anos);
	Alternativa E - Disciplinar a forma de interlocução com o CDUST.

E5: QUESTÕES OPERACIONAIS E DE FINANCIAMENTO	
E5.T1: PAGAMENTOS E REEMBOLSOS AOS CONSELHEIROS	
Problema	Disparidade nos pagamentos e reembolsos aos conselheiros nos diversos Conselhos de Usuários.
Objetivos	Verificar e propor as melhores práticas para a previsão orçamentária dos Conselhos de Usuários.
Alternativas	Alternativa A - Manter a regra atual (status quo).
	Alternativa B - Manter a regra atual quanto ao valor, mas estabelecer que ele deverá ser depositado antes da reunião, salvo se houver anuência prévia do conselheiro;
	Alternativa C - Prever que o próprio conselho decidirá o valor das diárias, da quilometragem, de eventuais reembolsos, dentre outros, considerando um percentual máximo do orçamento previsto para o ano, e que a prestadora deve apresentar uma proposta, na primeira reunião do ano, em relação a esses valores.
E5.T2: ASPECTOS OPERACIONAIS DE FUNCIONAMENTO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS	
Problema	Indefinição a respeito de alguns aspectos operacionais importantes para o adequado funcionamento dos Conselhos de Usuários.
Objetivos	Melhorar as regras quanto aos aspectos operacionais dos conselhos de usuários.
Alternativas	Alternativa A - Manter regra atual (status quo);
	Alternativa B - Criar regras exaustivas na regulamentação;
	Alternativa C - Estabelecer princípios e remeter detalhes para manual operacional.