

Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel
Manual Operacional do Regulamento dos Conselhos de Usuários

Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel
Grupo de Trabalho do Regulamento de Conselho de Usuários, criado por
determinação do art. 1º, §1º, do anexo à Resolução nº 734, de 21 de
setembro de 2020

Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários

Brasília, 8 de janeiro de 2021





Apresentação

O Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel, em 21.9.2020, por meio da Resolução nº 734/2020, determinou:

Art. 1º Este Regulamento estabelece as regras básicas para implantação, funcionamento e manutenção de Conselhos de Usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

*§ 1º O detalhamento operacional das regras previstas neste Regulamento será feito por meio dos regimentos internos dos Conselhos de Usuários e de **Manual Operacional**, a ser elaborado por Grupo de Trabalho composto por representantes desta Agência e das prestadoras abrangidas por suas disposições, e aprovado pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação da Anatel.*

*§ 2º O **Manual Operacional** será elaborado em até 120 (cento e vinte) dias após a publicação deste Regulamento.*

*§ 3º Inexistindo acordo no âmbito do Grupo de Trabalho, incumbirá aos representantes da Anatel estabelecer as regras do **Manual Operacional**.*

*§ 4º Após a sua aprovação, o **Manual Operacional** e os regimentos internos dos Conselhos de Usuários deverão ser disponibilizados na página de cada Grupo Econômico na internet.*

Este manual foi aprovado em 8.1.2021, conforme cronograma de atividades resumido abaixo.

Data	Assunto
14/10/2020	Reunião Inaugural do Grupo de Trabalho responsável pelo Manual Operacional
13/11/2020	Prazo para entrega de manifestações sobre os temas do Manual pelas prestadoras
25/11/2020	Conclusão da primeira Minuta do Manual
3/12/2020	Encaminhamento de novas sugestões por parte das prestadoras
7/12/2020	Reunião do Grupo de Trabalho responsável pelo Manual Operacional
8/1/2021	Aprovação do Manual Operacional

As deliberações do Grupo ocorreram por consenso e, na falta dele, após o devido debate técnico, os conflitos foram decididos pelos representantes da Anatel.

É importante destacar que o Manual é um documento dinâmico. São objeto deste documento os seguintes itens, dentre outros:

- a. a participação simultânea de entidades em vários Conselhos de Usuários;
- b. indicação eventual de membros pelo CDUST;
- c. eleições dos membros dos Conselhos de Usuários;
- d. hipóteses de fim antecipado do mandato;
- e. forma e calendário das reuniões ordinárias;
- f. formas e prazos para encaminhamento de documentos à Anatel pelas prestadoras;
- g. atribuições do Grupo;
- h. atribuições do Secretário;
- i. Regimento Interno; e
- j. Vigência do Manual.

Tema	Publicidade
Subtema	Atos do Conselho
Artigo(s)	<p>Art. 2º O Conselho de Usuários, instância de participação social de caráter consultivo, é formado por usuários e por entidades sem fins lucrativos que atuam na defesa dos interesses do consumidor ou de direitos dos usuários do setor de telecomunicações, com o objetivo de:</p> <p>(...)§ 3º Será dada ampla publicidade aos atos dos Conselhos de Usuários, na forma prevista nos regimentos internos e no Manual Operacional.</p>
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	<p>(a) Os instrumentos normativos relacionados aos Conselhos de Usuários, tais como resoluções, este Manual Operacional e o regimento interno; as atas e pautas já aprovadas das reuniões; as sugestões dos conselhos; as análises e providências da prestadora sobre essas sugestões; documentos com as regras relacionadas a passagens e diárias, dentre outros, deverão ser publicados nos portais dos Grupos, em área específica destinada aos Conselhos de Usuários, cujo acesso estará aberto a todo e qualquer interessado sem necessidade de registro prévio;</p> <p>(b) Na página inicial do portal da prestadora deverá existir link e/ou recurso gráfico em destaque para a área dos conselhos de usuários;</p> <p>(c) Os materiais deverão ser publicados em até quinze dias úteis, contados da data de sua aprovação;</p> <p>(d) A área específica destinada aos Conselhos de Usuários deverá contar com recursos de acessibilidade para viabilizar sua leitura por pessoas com deficiência.</p> <p>Observação: Para efeito de contagem de dias úteis, no tocante a todos os dispositivos deste Manual Operacional, serão excluídos apenas os fins de semana e feriados nacionais. Não serão excluídos os feriados estaduais e municipais.</p>
Vigência	A partir da aprovação deste Manual Operacional.

Tema	Membros dos Conselhos de Usuários
Subtema	Indicação
Artigo(s)	<p>Art. 6º O Conselho de Usuários será composto por 18 (dezoito) membros, sendo suas vagas preenchidas da seguinte maneira:</p> <p>I - 5 (cinco) entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, devidamente representadas e eleitas, sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;</p> <p>II - 5 (cinco) entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), devidamente representadas e eleitas, sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;</p> <p>III - 5 (cinco) usuários de serviços de telecomunicações, devidamente representados e eleitos, sendo um residente em cada macrorregião geográfica do país;</p> <p>IV - um representante indicado pelo Ministério Público Federal;</p> <p>V - um representante indicado pela Defensoria Pública da União; e,</p> <p>VI - um representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC.</p> <p>§ 1º Entidades integrantes do SNDC também poderão concorrer às vagas mencionadas no inciso I deste artigo.</p> <p>§ 2º Na hipótese de vacância, a respectiva vaga será preenchida, pelo prazo remanescente, por um suplente eleito de acordo com a maior quantidade de votos recebidos, preferencialmente na respectiva categoria.</p> <p>§ 3º Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas pelos candidatos mais votados nas outras categorias, priorizando os candidatos de entidades integrantes do SNDC e, na sequência, das demais entidades previstas no inciso I, seguidos dos candidatos previstos no inciso III.</p> <p>§ 4º É vedada a participação, como membro do Conselho de Usuários, de entidade ou pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo Econômico.</p> <p>§ 5º As entidades eleitas para ocupar as vagas mencionadas nos incisos I e II deste artigo deverão indicar um representante titular e um suplente.</p> <p>§ 6º Será limitada, nos termos do Manual Operacional, a participação, em outros Conselhos de Usuários, do titular e do suplente mencionados no § 5º deste artigo.</p> <p>§ 7º Os conselheiros eleitos para ocupar as vagas mencionadas no inciso III deste artigo não poderão participar simultaneamente de outro Conselho de Usuários.</p> <p>§ 8º Na ausência de indicação de um ou mais representantes mencionados nos incisos de IV a VI em prazo previsto no Manual Operacional, o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) indicará, para as vagas remanescentes, representantes externos à Agência, com destacada atuação na área de direitos dos consumidores.</p> <p>§ 9º Não podem participar de um mesmo Conselho de Usuários cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.</p> <p>§ 10. Não podem ocupar as vagas dos conselhos de usuários representantes e funcionários de prestadoras de serviços de telecomunicações e de empresas que prestam serviços a estas.</p> <p>§ 11. A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado.</p>
Deliberações	I – Sobre o disposto no §6º:
(versão 1, 8/1/2021)	(a) As entidades que preencherem as condições dos incisos I e II poderão se candidatar para tantos conselhos quantos desejarem e, se eleitas, poderão deles participar. Cada representante da entidade (titular e suplente) poderá participar de, no máximo, dois conselhos simultaneamente. As entidades poderão mudar as indicações de titular e suplente livremente,

ao longo do mandato, respeitado prazo mínimo em relação à reunião seguinte, conforme definido no regimento interno. A prestadora arcará com os custos relativos à participação apenas de um dos representantes das entidades (ou o titular, ou o suplente).

(b) Todas as correspondência e convocações serão direcionadas ao representante titular indicado pela entidade;

(c) O titular, quando não puder participar de uma das reuniões, deverá, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, dar ciência à prestadora e justificar a sua substituição pelo suplente.

II – Sobre o disposto no §7º:

O conselheiro eleito na qualidade de usuário (inciso III) não poderá participar simultaneamente de outros conselhos de usuários. Para os casos de eleição em mais de um grupo econômico para a categoria de usuários, a formalização de opção do eleito por uma das prestadoras deverá ser realizada em até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado das eleições, mediante envio de Termo de Renúncia à prestadora responsável pelo conselho do qual não participará.

III – Sobre o disposto no §8º:

(a) A prestadora deverá informar à Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC) a data em que será publicado o edital que rege o processo eleitoral e, segundo seu cronograma, a data de previsão de posse dos membros eleitos para os conselhos de usuários;

(b) A SRC oficiará os titulares das entidades mencionadas nos incisos de IV a VI deste artigo, informando o início do processo eleitoral e os documentos que o regem e solicitando que as entidades informem seus representantes (titular e suplente) em até trinta dias antes do prazo previsto para a posse dos membros eleitos;

(c) A SRC informará à prestadora os membros indicados para efeitos de sua posse e convocação para a primeira reunião. Caberá à prestadora solicitar a documentação dos representantes tratados nos incisos de IV a VI;

(d) Caso uma ou mais entidades mencionadas nos incisos IV a VI deste artigo não indiquem representantes para um ou mais conselhos de usuários, constará da pauta da reunião seguinte do CDUST a indicação de representantes substitutos, conforme o disposto no §8º deste artigo. Os representantes escolhidos tomarão posse na reunião seguinte do conselho de usuários.

(e) O CDUST deverá decidir, na própria reunião, quem serão os indicados (titular e suplente), de forma a não prejudicar o cronograma de reuniões dos conselhos de usuários;

(f) A SRC informará às prestadoras os indicados pelo CDUST.

Vigência

A partir da aprovação deste Manual Operacional

Tema	Eleições
Subtema Artigo(s)	Procedimentos <p>Art. 10. O processo das eleições, cujas regras devem estar previstas em edital público, deve atender aos requisitos mínimos de ampla divulgação, publicidade, isonomia e máxima participação da sociedade.</p> <p>§ 1º A Anatel definirá, em conjunto com os Grupos Econômicos, texto de edital padronizado, que conterá, como anexos, pelo menos, o regimento interno do Conselho, a política de viagens e de ressarcimentos adotada pela prestadora e o código de conduta, dentre outras informações previstas no Manual Operacional.</p> <p>§ 2º A divulgação das eleições deve ocorrer por meio eletrônico, conforme detalhado no Manual Operacional. (...)</p>
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	<p>I – Sobre o disposto no §1º:</p> <p>O processo eleitoral será feito de forma padronizada, com a participação dos conselhos, juntamente com as prestadoras e a Anatel, na sua formulação. A prestadora poderá exigir do eleitor apenas as informações estritamente necessárias para garantir a segurança jurídica do processo, sem obrigar o eleitor a se registrar previamente em um sistema.</p> <p>Deverá ser adotado cronograma único para todos os Grupos Econômicos, bem como edital o mais padronizado possível.</p> <p>Será vedada a eleição de usuário (na categoria prevista no Art. 6º, III), em mais de 2 (dois) mandatos consecutivos, inclusive para aqueles que já tenham sido reeleitos no mandato iniciado em 2020. Essa vedação se estende a empresas candidatas que tenham, entre seus representantes legais, usuário nessas mesmas condições.</p> <p>II – Sobre o disposto no §2º:</p> <p>(a) As eleições deverão ser divulgadas com antecedência de, pelo menos, 30 dias da data de publicação do edital. A divulgação deverá ser realizada na página inicial do portal dos respectivos Grupos; na área destinada aos conselhos de usuários no mesmo portal; na estação móvel dos assinantes do Serviço Móvel Pessoal (SMP); por mensagem aos assinantes do serviço de TV; por e-mail aos assinantes (caso disponha dessa forma de contato); por SMS; e no Portal do Consumidor da Anatel. Em todos esses locais deverá ser feita referência ao link para a página do Conselho de Usuários, onde estará o edital de eleição, com destaque para as informações do cronograma e fase do processo eleitoral;</p> <p>(b) A prestadora poderá divulgar o processo eleitoral junto a entidades de defesa do consumidor e aos membros dos conselhos de usuários em exercício;</p> <p>(c) Finalizada a etapa de divulgação do edital, a prestadora deverá encaminhar à Anatel, em até quinze dias úteis, relatório comprovando ter seguido o disposto neste item do Manual Operacional;</p> <p>(d) Finalizado o processo eleitoral, a prestadora deverá encaminhar à Anatel, em até quinze dias úteis, relatório sobre as etapas posteriores à divulgação do processo eleitoral, conforme o disposto neste item do Manual Operacional, informando, dentre outros, eventuais problemas observados; total de votos por categoria e por macrorregião geográfica; entidades e nomes dos representantes eleitos. Depois da primeira reunião de posse, em até quinze dias úteis, deverá informar à Anatel se todos os representantes eleitos foram empossados e, se restar alguma pendência, o que será feito para saná-la;</p> <p>(e) Os grupos econômicos deverão atender a todos os questionamentos feitos pela Anatel sobre o processo eleitoral.</p>



Vigência

A partir da aprovação deste Manual Operacional

Tema	Mandato
Subtema	Perda do Mandato
Artigo(s)	<p>Art. 14. A conduta de membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados do Grupo Econômico e aos servidores da Anatel, e quanto ao uso dos recursos financeiros disponibilizados pelo Grupo Econômico, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais.</p> <p>Parágrafo único. Em casos justificados e extremos, garantido o direito de defesa, o Conselho de Usuários poderá aprovar o fim antecipado do mandato de um ou mais dos seus integrantes, conforme disciplinado no Manual Operacional.</p>
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	<p>(a) Sujeita-se à possível perda de mandato o conselheiro que:</p> <ul style="list-style-type: none">ii) não manter o decoro no relacionamento com os demais membros do conselho de usuários, com representantes da Anatel, com o secretário do conselho de usuários e demais colaboradores do Grupo Econômico;iii) não prestar contas à prestadora dos recursos utilizados nos termos do edital do processo eleitoral e seus anexos, depois de notificado pela prestadora;iiii) faltar, sem justificativa formal no prazo de 5 dias úteis contados da data da reunião, a duas reuniões seguidas ou a três intercaladas durante o mandato;v) descumprir o disposto no art. 6º, §§4º, 7º, 9º e 10; evi) assumir cargo, emprego ou função em prestadora de serviços de telecomunicações ou na Anatel. <p>(b) O regimento interno do conselho poderá prever outras hipóteses para a possível perda de mandato de conselheiro. Essa hipótese deve estar prevista antes do fato que possivelmente ensejará a perda de mandato. O rito previsto neste MOP deverá ser seguido também neste caso;</p> <p>(c) Deverá constar explicitamente da pauta da reunião item específico sobre a possibilidade de expulsão do membro do conselho. Esse item poderá ser incluído na pauta por solicitação do presidente; do vice-presidente; de, pelo menos, outros dois membros do conselho simultaneamente; ou do secretário. Deverá constar da pauta sucintamente as razões para a possível expulsão do membro do conselho, de forma que o conselheiro cuja expulsão será apreciada e os demais possam se preparar para o debate;</p> <p>(d) O membro do conselho, cuja expulsão será deliberada, deverá ser convocado para a reunião, cabendo à prestadora guardar a documentação que comprove a convocação;</p> <p>(e) Deverá ser convocada, ainda, reunião extraordinária, com 30 dias de antecedência da reunião ordinária. Nesta reunião, deverá ser sorteado um relator que, oralmente ou por escrito, no dia da reunião ordinária, listará os motivos que ensejam a apreciação da expulsão e, após defesa do membro, deverá expor seu voto para deliberação;</p> <p>(f) Será assegurado ao membro, caso presente, o direito de ampla defesa pelo mesmo tempo destinado ao relator;</p> <p>(g) A expulsão só ocorrerá, se aprovada por maioria absoluta do conselho de usuários, ou seja, por metade dos membros mais um, considerando todos os que dispõem de mandato vigente;</p> <p>(h) A ata da reunião deverá conter necessariamente os principais motivos que, segundo o relator, justificavam a expulsão; o relatório por escrito, caso exista; os principais motivos alegados na defesa do membro sujeito à expulsão; e o resultado da votação;</p> <p>(i) A expulsão, se aprovada, acarretará, além do fim antecipado do mandato, a inelegibilidade no processo eleitoral para o mandato seguinte do mesmo Conselho de Usuários.</p>



Vigência

A partir da aprovação deste Manual Operacional

Tema	Reuniões
Subtema	Forma e Alteração
Artigo(s)	<p>Art. 15. São atribuições do Conselho de Usuários:</p> <p>(...)</p> <p>IV - realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano, conforme calendário definido no início de cada ano;</p> <p>(...)</p> <p>§ 1º Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial, cabendo ao Grupo Econômico fornecer a infraestrutura adequada para participação remota, pelo menos, nas capitais das Unidades da Federação, nos termos do Manual Operacional.</p> <p>§ 2º O calendário de que trata o inciso IV poderá ser alterado nas condições estabelecidas no Manual Operacional ou por motivo de força maior.</p>
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	<p>I – Sobre o disposto no §1º:</p> <p>(a) As reuniões ordinárias dos conselhos de usuários serão, em regra, presenciais. Se a maioria absoluta dos membros do conselho optar pela realização de reunião ordinária não presencial, caberá à prestadora garantir infraestrutura de áudio e vídeo para conexão dos membros, pelo menos, nas capitais das Unidades da Federação onde residem representantes eleitos;</p> <p>(b) Alternativamente, os membros dos conselhos de usuários poderão participar da reunião diretamente da sua residência ou de outro local, às suas expensas, caso a prestadora disponha de sistema para a realização de reunião à distância com áudio e vídeo;</p> <p>(c) Em situações de calamidade pública e de pandemias, devidamente reconhecidas pelas autoridades públicas competentes, as reuniões serão realizadas no formato não presencial.</p> <p>II – Sobre o disposto no §2º:</p> <p>(a) A prestadora deverá convocar os membros do conselho de usuários para a primeira reunião ordinária presencial do mandato;</p> <p>(b) Nessa reunião, o secretário do conselho proporá o calendário para as demais reuniões ordinárias do ano, cabendo ao conselho aprová-lo com ou sem alterações neste mesmo encontro;</p> <p>(c) Na última reunião ordinária do primeiro e do segundo anos de mandato, o secretário do conselho proporá o calendário para as reuniões ordinárias do ano seguinte, cabendo ao conselho aprová-lo com ou sem alterações neste mesmo encontro;</p> <p>(d) Além da hipótese de força maior, o calendário anual de reuniões ordinárias poderá ser alterado até um mês antes da reunião, a critério do grupo econômico ou do Conselho de Usuários, neste último caso desde que a maioria absoluta dos membros do conselho de usuários sugira uma mesma nova data ao secretário por meio eletrônico e haja disponibilidade de agenda da prestadora.</p>
Vigência	A partir da aprovação deste Manual Operacional.



Tema	Atribuições do Grupo
Subtema	
Artigo(s)	Art. 19. São atribuições do Grupo Econômico: (...) V - encaminhar à Anatel, nos termos e prazos definidos no Manual Operacional , cópias das atas das reuniões dos Conselhos de Usuários e relatórios de análises e de providências que foram entregues aos Conselhos de Usuários por ocasião das reuniões; (...) VII - observar o Manual Operacional . (...)
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	O Grupo deverá encaminhar à Anatel a ata da reunião, no prazo de 15 dias úteis da aprovação do documento pelos membros do conselho, com a respectiva análise e providência sobre eventual sugestão apresentada por qualquer membro do conselho de usuários. Caso a ata não seja aprovada, no máximo, na reunião ordinária seguinte, o Grupo deverá informar à Anatel o ocorrido, justificando-o.
Vigência	A partir da aprovação deste Manual Operacional.

Tema	Atribuições do Secretário
Subtema	
Artigo(s)	Art. 20. São atribuições do Secretário: (...) IV - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo Econômico na internet, respeitados os prazos previstos no Manual Operacional ; (...) VI - elaborar a pauta das reuniões, caso os integrantes do Conselho não apresentem sugestões de itens para discussão no prazo previsto no Manual Operacional , encaminhando cópia da mesma aos membros do Conselho e à Anatel, quando da convocação para a reunião. (...)
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	I – Sobre o disposto no inciso IV: Documentos aprovados pelos conselhos de usuários devem ser publicados na página do Grupo em até quinze dias úteis da sua aprovação. II – Sobre o disposto no inciso VI: A sugestão de pauta por parte do secretário deverá ser encaminhada aos conselheiros e à Anatel vinte dias úteis antes da reunião. Os temas de pauta deverão estar em consonância com as finalidades e competências dos conselhos de usuários, conforme disposto na Resolução nº 734/20. Caso seja identificado que a pauta proposta pelos conselheiros não ocupará todo o período da reunião, o Secretário poderá propor temas relevantes e encaminhá-los aos membros do Conselho de Usuários.
Vigência	A partir da aprovação deste Manual Operacional.

Tema	Regimento Interno
Subtema	Aprovação do Regimento Interno
Artigo(s)	Art. 21. O Conselho de Usuários, em conjunto com o Grupo Econômico, deverá aprovar regimento interno, de vigência indeterminada, com regras para a sua organização e funcionamento, observadas as disposições estabelecidas neste Regulamento e no Manual Operacional .
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	<p>Em relação aos conselhos atualmente em funcionamento, os artigos constantes dos Capítulos V ("Das atribuições"), VI ("Do custeio das atividades do Conselho de Usuários") e VII ("Das disposições finais e transitórias") do Regulamento aprovado pela Resolução nº 734/20 prevalecem sobre dispositivos dos regimentos internos vigentes que porventura não estejam em consonância com a resolução.</p> <p>Na primeira reunião ordinária do mandato a ser iniciado em 2023, o Secretário do conselho apresentará a proposta da prestadora de novo Regimento Interno. Esse documento deve ser aprovado por maioria absoluta dos membros, ou seja, metade mais um dos membros com mandato em vigor.</p> <p>Os regimentos internos não podem dispor contrariamente ao exposto na Resolução nº 734/20, neste Manual Operacional, no edital do processo eleitoral e em seus anexos.</p> <p>Enquanto não for aprovado o novo regimento interno do conselho de usuários, prevalecerá o regimento interno então vigente. Os artigos constantes da Resolução nº 734/20 e este Manual Operacional prevalecem sobre dispositivos dos regimentos internos vigentes que porventura estejam dissonantes.</p>
Vigência	A partir da aprovação deste Manual Operacional.

Tema	Vigência
Subtema	Aplicação do Manual
Artigo(s)	Art. 24. Os Conselhos de Usuários em funcionamento devem observar somente o disposto nos Capítulos V ("Das atribuições"), VI ("Do custeio das atividades do Conselho de Usuários") e VII ("Das disposições finais e transitórias") deste Regulamento. Parágrafo único. O disposto no caput será aplicável a partir da aprovação do Manual Operacional .
Deliberações (versão 1, 8/1/2021)	As regras do Regulamento dos Conselhos de Usuários terão aplicação imediata para os Capítulos V, VI e VII a partir da publicação deste Manual. Em relação aos conselhos atualmente em funcionamento, os artigos constantes dos Capítulos V ("Das atribuições"), VI ("Do custeio das atividades do Conselho de Usuários") e VII ("Das disposições finais e transitórias") do Regulamento aprovado pela Resolução nº 734/20 prevalecem sobre dispositivos dos regimentos internos vigentes que porventura não estejam em consonância com a resolução.
Vigência	A partir da aprovação deste Manual Operacional.