

**PLANO ANUAL DE
ATIVIDADES DE 2010**

**Conselho de Usuários de
SANTO ANDRÉ**

Período: Janeiro a dezembro de 2010

Santo André, 08 de julho de 2010



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES - 2010

PRIMEIRO E SEGUNDO MANDATO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA TELESP (SANTO ANDRÉ)

Considerando que:

I - o inciso VII do art. 16 do Regulamento de Conselho de Usuários do STFC, estabelece como atribuição do Conselho de Usuários:

“elaborar e encaminhar para a prestadora, anualmente, até o dia 30 de novembro, o Plano Anual de Atividades, que deve ser aprovado pela prestadora, no que se refere à proposta orçamentária, até o dia 31 de dezembro”;

II – o art. 17 do Regulamento dispõe que o Plano Anual de Atividades deve conter:

“metas do Conselho, plano de ação e atividades a serem desenvolvidos, recursos físicos necessários, proposta orçamentária para o custeio de despesas do Conselho referente ao exercício seguinte e cronograma de reembolso dos recursos financeiros necessários à execução das atividades, devendo o Conselho encaminhar à Anatel cópia do Plano Anual de Atividades até o dia 31 de Janeiro”.

Propõe-se o seguinte **Plano Anual de Atividades do ano de 2010:**

Que seja elaborado o Plano Anual de Atividades para o exercício de 2010, que norteará os próximos passos do Conselho de Usuários.

Período do Mandato do Presidente:

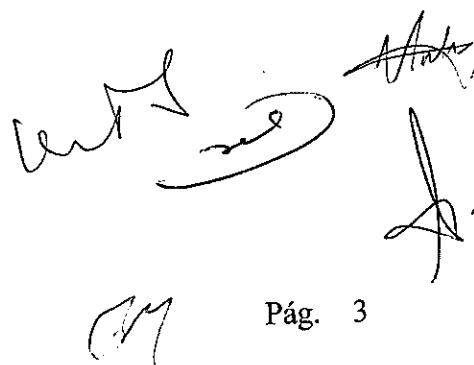
08 (Oito) de Julho de 2010 a 09 (Nove) de Julho de 2011

Calendário de Reuniões Ordinárias para o ano de 2010:

Serão realizadas cinco reuniões no ano de referência, conforme determina a regulamentação, uma reunião em cada bimestre do ano de 2010.

A fim de que os membros do Conselho tenham previsibilidade em suas agendas, ficam pré-agendadas as reuniões constantes conforme a seguir:

- 09ª. Reunião Ordinária – 10/03/10
- 10ª. Reunião Ordinária – 12/05/10
- 11ª. Reunião Ordinária – 26/08/10
- 12ª. Reunião Ordinária – 21/10/10
- 13ª. Reunião Ordinária – 02/12/10



Handwritten signatures and initials, including a large signature and several smaller ones, located at the bottom right of the page.

ATIVIDADES DO CONSELHO PARA O ANO de 2010:

- Programação de visita do Conselho de Usuários de Santo André a um Callcenter com monitoramento de atendimento;
- Programação de visita do Conselho de Usuários de Santo André ao CRSO;
- Apresentação sobre Loja de Atendimento / produtos / comercialização de serviços;
- Pontuação dos 10 itens mais relevantes em relação a utilização dos serviços
- Apresentação PGMU / PGMQ;
- Apresentação Banda Larga;
- Metas e desempenho e expansão;

09ª. Reunião Ordinária – 10/03/10

- Abertura pelo Secretário;
- A definir;
- Avaliar e confirmar pauta da próxima reunião;
- Encerramento.

10ª. Reunião Ordinária – 12/05/10

- Abertura pelo Secretário;
- A definir;
- Avaliar e confirmar pauta da próxima reunião;
- Encerramento.

11ª. Reunião Ordinária – 26/08/10

- Abertura pelo Secretário;
- A definir;
- Avaliar e confirmar pauta da próxima reunião;
- Encerramento.

12ª. Reunião Ordinária – 21/10/10

- Abertura pelo Secretário;
- A definir;
- Avaliar e confirmar pauta da próxima reunião;
- Encerramento.



13ª. Reunião Ordinária – 02/12/10

- Abertura pelo Secretário;
- A definir;
- Avaliar e confirmar pauta da próxima reunião;
- Encerramento.

Metas a serem atingidas:

- Equalizar o conhecimento dos membros do Conselho quanto à legislação e regulamentação do setor;
- Realizar as 5 (cinco) reuniões ordinárias acima discriminadas.

Plano de Ação e Atividades a serem desenvolvidas:

- Os Planos de Ação correspondentes serão aqueles necessários aos itens da pauta de cada reunião.

Recursos Físicos Necessários:

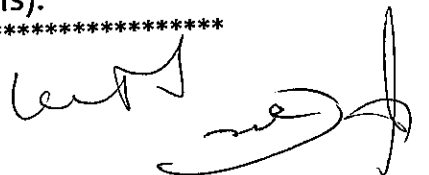
- Os seguintes Itens Orçamentários foram considerados na elaboração do orçamento para os membros do Conselho: transporte rodoviário, táxi, alimentação, estadia, despesas de suporte ao Conselho e outras despesas para as Reuniões do Conselho.

Para efeito de previsão máxima, foram adotadas as seguintes hipóteses para a composição do orçamento do Plano Anual de Atividades 2010 do Conselho de Usuários de Santo André.

Realização de 5 (cinco) reuniões ordinárias:

- Transporte, alimentação e estadia, quando necessário, para os membros do Conselho R\$ 7.000,00;
- Outras despesas para as reuniões (pessoal técnico e de suporte, material, infra-estrutura e suporte material e de serviços. R\$ 4.000,00;
- Duas viagens para Brasília no ano (hospedagem, refeições e passagem aérea), dois Membros do Conselho (convocação Reguladora) R\$ 4.000,00;

Com essas hipóteses, o Orçamento Anual deste Conselho totaliza a importância de R\$ 15.000,00 (Quinze mil reais).



**MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA TELESP
'SANTO ANDRÉ'**

Marcos Marcondes 

Adélia de Jesus Soares

Anselmo Proença 

Helida Lyliane Vaz Siqueira

PROCON de São Caetano do Sul
Sr. Alexandre Rudolfo de Souza Guirão

PROCON de Santo André
Sra. Ana Paula Moraes Satcheki

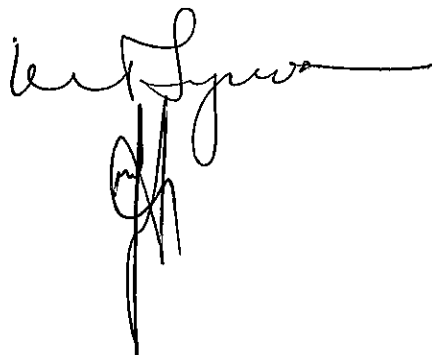


PROCON de Mauá
Sr. José Manuel de Lira

PROCON de Ribeirão Pires
Sra. Márcia Antico Barbosa



PROCON de Diadema
Sra. Maria Aparecida Tijiwa



Antonio Marcos dos Santos