

**PLANO ANUAL DE
ATIVIDADES DE 2010**

**Conselho de Usuários de
SANTOS**

Período: Janeiro a dezembro de 2010

Santos, 23 de novembro de 2009

**MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA TELESP
'SANTOS'**



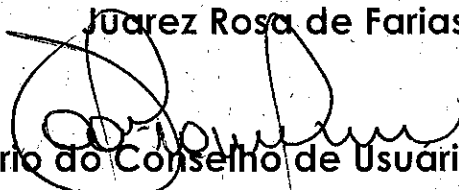
Presidente do Conselho
Maria Del Pilar Gutierrez Prieto



Vice Presidente do Conselho
Ubira Francisco Nunes

Conselheiro

Juarez Rosa de Farias



Secretário do Conselho de Usuários de Santos
João Francisco Carvalhaes

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES - 2010

**PRIMEIRO E SEGUNDO MANDATO DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DA TELESP
(SANTOS)**

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. Propomos que até a décima reunião Ordinária de 2010 (09/02/2010), possamos concluir esta etapa dos trabalhos.

Período do Mandato do Presidente:

03 (Três) de Setembro de 2009 a 03 (Três) de Setembro de 2010

Calendário de Reuniões Ordinárias para o ano de 2010:

Serão realizadas seis 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:

9ª. Reunião Ordinária – 17/03/10

10ª. Reunião Ordinária – 16/06/10

11ª. Reunião Ordinária – 01/09/10

12ª. Reunião Ordinária – 17/11/10

ATIVIDADES DO CONSELHO PARA O ANO de 2010:

- Programação de visita do Conselho de Usuários de Santos a um Callcenter;
- Análise de interesse do Conselho;
- Análise sobre as reclamações dos Procons da Baixada Santista.
- Apresentação sobre Loja de Atendimento / produtos / comercialização de serviços;
- Apresentação sobre as melhorias implementadas no Programa Telefonica em Ação.

9ª. Reunião Ordinária – 17/03/10

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

10ª. Reunião Ordinária – 16/06/10

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

11ª. Reunião Ordinária – 01/09/10

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

12ª. Reunião Ordinária – 17/11/10

- Abertura pelo Secretário;
- Eleição do Presidente e Vice-Presidente;
- 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 4 (quatro) 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 Santos.

Realização de 5 (cinco) reuniões ordinárias:

- Transporte, alimentação e estadia, quando necessário, para os doze 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\$ 4000,00;
- 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).
