



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. – EMBRATEL

CNPJ/MF n.º 33.530.486/0001-29

NIRE 3330000340-1

**Plano Anual de Atividades do Conselho de Usuários da Região II do PGO da
Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel
Período Janeiro a Dezembro de 2009**

CAPÍTULO I

OBJETIVO E FINALIDADE

- 1.1 O Conselho de Usuários da Embratel, constituído pela assembléia dos usuários do serviço telefônico fixo comutado (STFC) da região II do Plano Geral de Outorgas, realizada em 29 de maio de 2.008, por convocação da Empresa Brasileira de Telecomunicações – Embratel, é regido pelas normas da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, especialmente pelo Regulamento de Conselho de Usuários do STFC, aprovado pela Resolução n.º. 490, de 24 de janeiro de 2008, e pelas disposições do Regimento Interno a seguir estabelecidas.
- 1.2 O Conselho tem caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação do serviço telefônico fixo comutado, longa distância nacional, internacional e da qualidade do atendimento pela prestadora, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços prestados pela Empresa Brasileira de Telecomunicações – Embratel, na região II do Plano Geral de Outorgas, nos termos do contrato de concessão e das regulamentações aprovadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

CAPÍTULO II

METAS DO CONSELHO, PLANO DE AÇÃO E ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

2.1 Consolidação do Conselho.

2.1.1 Organização e formatação de um conjunto de relatórios periódicos, para análise da prestação dos serviços (relatórios internos, Call Center, Procon, Anatel, entre outros);

~~2.1.3.2.1.2~~ Plano de Interação com a Embratel;

2.1.3 Plano de Interação com a Anatel;

2.1.4 Plano de Interação com outros Conselhos de Usuários, Órgãos de Defesa do Consumidor Locais e Estaduais e instituições similares.

Formatados: Marcadores e numeração

2.2 Identificação e tratamento dos eventuais pontos de conflitos entre Empresa e Usuários.

2.2.1 Análise dos processos de tratamento das reclamações dos usuários;

2.2.2 Emissão periódica de relatório de análise dos indicadores e propostas de soluções;

2.2.3 Análise comparativa dos padrões de atendimento da Embratel e das demais operadoras;

2.2.4 Emissão do Relatório Anual de Atividades.

2.3 Elaboração de plano educacional para uso de serviços.

2.3.1 Estudo em conjunto com a Embratel, para elaboração de um plano educacional referente ao uso de serviços:

2.3.1.1 para o segmento residencial;

2.3.1.2 para o segmento corporativo (pequenas e médias empresas).

CAPÍTULO III

RECURSOS FÍSICOS NECESSÁRIOS

3.1 A Embratel manterá a disposição do Conselho as dependências para as reuniões.

3.2 Utilização da infraestrutura de comunicação da Embratel, particularmente quanto aos meios de informática, videoconferência e similares.

3.2.1 A utilização destes recursos dar-se-ão apenas dentro do ambiente da Embratel.

3.2.2 Estes recursos não estão contemplados na proposta orçamentária para o ano de 2009.



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

CAPÍTULO IV

PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA PARA CUSTEIO DE DESPESAS DO CONSELHO PARA 2009

4.1 As despesas previstas por este Conselho para o período janeiro – dezembro de 2009, são as seguintes:

Cronograma de Desembolso 2009	Orçamento 2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09
Deslocamento dos Conselheiros para as Reuniões Mensais													
Traslado (Hotel, Táxi, ônibus, alimentação, etc)	R\$ 6.000,00	R\$ -	R\$ 500,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00	R\$ 550,00
Despesas Administrativas													
(Cartões de Visita, Documentação, Mat.de Escritório, Fotocópias, Correo, Almoço com Conselheiros)	R\$ 5.450,00	R\$ 280,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00	R\$ 470,00
Deslocamento dos Conselheiros para reuniões externas													
(Anatel, Órgãos de Defesa do Consumidor Locais e Estaduais)	R\$ 10.000,00	R\$ -	R\$ 225,00	R\$ 200,00	R\$ 225,00	R\$ 4.000,00	R\$ 225,00	R\$ 225,00	R\$ 225,00	R\$ 4.000,00	R\$ 225,00	R\$ 225,00	R\$ 225,00
Material de Divulgação do Plano Educacional													
Arte Gráfica e Impressão	R\$ 10.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 2.500,00	R\$ -	R\$ 2.500,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 5.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
TOTAL	*****	R\$ 280,00	R\$ 1.195,00	R\$ 3.720,00	R\$ 1.245,00	R\$ 7.520,00	R\$ 1.245,00	R\$ 1.245,00	R\$ 6.245,00	R\$ 5.020,00	R\$ 1.245,00	R\$ 1.245,00	R\$ 1.245,00

Se houver necessidade de antecipação de alguma das despesas do cronograma, a Embratel deverá ser avisada mediante aviso com 30 dias de antecedência.

CAPÍTULO V

REGRAS PARA RESSARCIMENTO DE DESPESAS DE TRASLADO

5.1 Para os conselheiros sediados fora da cidade de Curitiba, a Embratel ceterará o reembolso das despesas incorridas para o traslado às reuniões, de acordo com as seguintes regras:

Regra 1:

- Despesas de ônibus interestadual;
- Estadia de hotel, a ser indicado pela Embratel;
- Alimentação no valor de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais), por dia;
- Táxi necessário ao seu deslocamento, dos seguintes percursos:
 - Residência-rodoviária;
 - Rodoviária-hotel;
 - Hotel-Embratel;
 - Embratel-rodoviária; e
 - Rodoviária-residência.



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

Regra 2:

- Reembolso do quilômetro rodado, através da seguinte fórmula:
Kilômetro Rodado x Valor do Litro do Combustível x 0,2
 - O conselheiro deverá apresentar a nota fiscal que comprove o valor do litro do combustível, bem como o percurso percorrido.
 - O conselheiro terá direito ao valor de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) para alimentação no local da reunião.
 - Esta segunda regra de reembolso foi solicitada pelos conselheiros.
 - O conselheiro que utilizar-se desta regra para o seu deslocamento, assinará um termo em que se responsabiliza por todo e qualquer incidente durante o seu percurso.
- 5.2 Os Conselheiros deverão requisitar as notas fiscais referentes as despesas incorridas, que deverão ser apresentadas ao Secretário, para o devido reembolso.
- 5.3 O reembolso das despesas incorridas, deverão ser efetuadas:
- 5.3.1 No próprio dia da reunião; ou
- 5.3.2 Através de depósito bancário, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após a apresentação dos comprovantes fiscais das despesas incorridas.
- 5.4 Os Conselheiros deverão fornecer recibo de quitação para as despesas incorridas, podendo ocorrer até a data da reunião seguinte.
- 5.5 Para os Conselheiros sediados no próprio local da reunião, e mesmo assim houver a necessidade de táxi para deslocamento, ou despesas com estacionamento, deverão apresentar nota fiscal/recibo para posterior reembolso.

CAPÍTULO VI

CALENDÁRIO DAS REUNIÕES ORDINÁRIAS

- 6.1 Segue calendário das Reuniões Ordinárias, a serem realizadas no exercício Janeiro - Dezembro de 2009.

1ª Reunião: 06/02/2009

2ª Reunião: 06/03/2009

3ª Reunião: 03/04/2009

4ª Reunião: 08/05/2009

5ª Reunião: 05/06/2009

6ª Reunião: 03/07/2009

7ª Reunião: 07/08/2009

8ª Reunião: 04/09/2009

9ª Reunião: 02/10/2009

10ª Reunião: 06/11/2009

11ª Reunião: 04/12/2009



CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMBRATEL - REGIÃO II

~~5ª Reunião: 05/09/2008~~

~~6ª Reunião: 03/10/2008~~

~~7ª Reunião: 07/11/2008~~

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

- 7.1 Este Plano Anual de Atividades, referente ao exercício Janeiro – Dezembro de 2009, foi aprovado em Reunião Ordinária, realizada em 05 de Dezembro de 2008, entrando em vigor em 1º de Janeiro de 2009.

Curitiba, 05 de Dezembro de 2008.

Leoncio Vieira de Rezende Neto
Presidente

João Carlos de Almeida
Vice-Presidente

Nilton Leitempergher
Membro do Conselho

Eloir Carli
Membro do Conselho

Bernardo Levandoski
Membro do Conselho

Marcelo Becher
Secretário



**CONSELHO DE USUÁRIOS DA
EMBRATEL - REGIÃO II**