



Plano de Atividades 2009



Conselho de Usuários da Embratel
Região I

Apresentação do Conselho:

- O Conselho de Usuários da Embratel, constituído em assembléia dos usuários do serviço telefônico fixo comutado (STFC) da região I do Plano Geral de Outorgas, realizada em 20 de Junho 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 nº. 490, de 24 de janeiro de 2008, e pelas disposições do Regimento Interno, sendo totalmente dissociado dos demais órgãos da Companhia e de sua estrutura hierárquica interna
- **Escopo de Atuação** :O Conselho tem caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação do serviço telefônico fixo comutado, nos termos do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução n.º 426, de 09 de dezembro de 2005, e do Regulamento de Conselho de Usuário do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 490, de 24 de janeiro de 2008, e em conformidade com as obrigações estabelecidas pelo Contrato de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado Longa Distância Nacional e Internacional, celebrado em 22 de dezembro de 2005 pela Embratel
- **Finalidade** : estabelecer um órgão permanente para a avaliação e o debate de questões relacionadas ao serviço de telefonia fixa comutada, atuando também como um canal de comunicação para a formulação de sugestões e de propostas de melhoria dos serviços prestados pela Embratel.





Missão Valores e Visão do Conselho - Região I:

Missão : “Representar os interesses dos usuários da Região I , contribuindo para melhoria da qualidade em busca da excelência no atendimento prestado pela Embratel.”

Valores : Ética , Independência, Imparcialidade, Impessoalidade, Moralidade e Legalidade.

Visão : “Incentivar a promoção da livre concorrência no mercado de telecomunicações buscando a universalização dos serviços a um preço justo.”



Metodologia para o Trabalho:

- A proposta de trabalho tem como base o disposto nos Capítulos IV e V do Regimento Interno do Conselho , a respeito das Atribuições do Conselho de Usuários e do Plano Anual de Atividades.

Atribuições do Conselho:

- I. cooperar com a Embratel no desenvolvimento e na disseminação dos programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização do STFC, bem como aos seus direitos e deveres;
- II. propor alternativas que possibilitem a melhoria e adequação dos serviços prestados aos usuários;
- III. analisar e debater e propor soluções na existência de eventuais conflitos entre usuários e a Embratel;
- IV. conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;
- V. interagir com os usuários e com as entidades representativas visando a indicação de representantes quando da renovação dos membros
- VI. aprovar o seu regimento Interno;
- VII. elaborar e encaminhar à Embratel, anualmente, até o dia 30 de novembro de cada ano, o Plano Anual de Atividades, que deverá ser aprovado pela Embratel, no que se refere especificamente à proposta orçamentária, até o dia 31 de dezembro de cada ano;
- VIII. elaborar o relatório anual das atividades a ser encaminhado à Embratel e à ANATEL até 31 de janeiro de cada ano; e
- IX. dar publicidade, por meio de divulgação na página da Embratel na Internet, de seu Regimento Interno, do Plano Anual de Atividades, do relatório Anual de Atividades, do calendário Anual de Reuniões e de suas respectivas pautas e atas de reuniões.



Plano de Atividades 2009:

1). **Cooperar com a Embratel no desenvolvimento e na disseminação dos programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização do STFC, bem como aos seus direitos e deveres :**

1.1 **Elaboração e divulgação de materiais educativos contendo direitos e deveres dos usuários , como instrumento de educação para o consumo (cartilhas, filmes, palestras, informações na Internet):**

- tiragem anual tendo como base o volume de faturas emitidas em LDN e LDI (base clientes). Este item deverá ser fechado em conjunto com os demais conselhos para uma abrangência Nacional . Base de Set 2008 (LDN + LDI 11.204K)

1.2 **Realizar parceria com o Instituto Embratel em atuação nas comunidades carentes e escolas, atendidas pelos Programas do Instituto**

1.3 **Programação de visitas de usuários e estudantes as instalações operacionais da empresa**

- alinhar proposta com RH , Instituto e LENE



Plano de Atividades 2009:

2). **Propor alternativas que possibilitem a melhoria e adequação dos serviços prestados aos usuários:**

2.1 **Reuniões periódicas com as áreas da empresa responsáveis pelo atendimento a Cliente, colhendo as possíveis dúvidas ou dificuldades do atendimento no esclarecimento ao usuário**

- Reuniões Internas na EBT e visitas aos Call centers de atendimento

2.2 **Acompanhamento periódico dos indicadores de Satisfação e de Reclamação de clientes**

- Reuniões na EBT com as áreas do Corporativo e Residencial

2.3 **Conhecer e analisar resultados das Pesquisas de Opinião realizadas com clientes**

- Reuniões na EBT com as áreas do Corporativo e Residencial

2.4 **Disponibilizar um canal para Sugestões de clientes na Página do Conselho**

2.5 **Realizar encontros de serviço com os Conselhos das demais regiões para troca de experiências e estratégias.**

- 2 encontros anuais (1 por semestre) entre os Conselhos da região I, II e III



Plano de Atividades 2009:

3). Analisar , debater e propor soluções na existência de eventuais conflitos entre usuários e a Embratel:

3.1 Avaliar relatórios fornecidos pela empresa , pelos Órgãos de Defesa do Consumidor e pelo Poder Judiciário.

- Reuniões Internas na EBT

3.2 Realizar encontros com Órgãos de Defesa do Consumidor da Região I, para troca de informações e estratégias.

- Reuniões nos Procons mais críticos

- Promover encontros Regionais com os Procons e Regionais Anatel dos diversos estados da Região I :(1 Norte; 2 Nordeste e 1 Sudeste) em conjunto com Jurídico EBT





Plano de Atividades 2009:

4). **Conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução:**

4.1 **Participar de Seminários, Palestras e Fóruns objetivando a Capacitação do Conselho**

4.2 **Disponibilizar acesso ao acervo de materiais específicos do Setor de Telecomunicações.**

- verificar parceria com UCE e CAEP

4.3 **Acompanhar Consultas Públicas, através do site da Anatel e participar de audiências Públicas**

- audiências na Anatel de interesse da Empresa e Conselho

4.4 **Promover Palestras com Especialistas em Defesa do Consumidor e Telecom , tendo como público alvo o corpo de Funcionários da Embratel.**

- Palestrantes convidados pelo Conselho , via TV Executiva. Fechar estratégia junto ao RH EBT , Endomarketing.

Proposta Orçamentária 2009:

ITEM DO PLANO	Baseado na data de hoje (13/11/08)	Estado	Prioridade	Quantidade	Nº Pessoas	Diárias (unit)	Passagem	Hospedagem	Alimentação	Translado	Valor da inscrição	Total	Valor por viagem / Evento	Orçamento anual	OBS:
1.1	Elaboração e divulgação de materiais		anual	100.000								100.000	R\$ 0,12	R\$ 12.000,00	
2.1	Visitas aos Call Centers	RJ x Vila Velha x RJ	Semestral	2	5	1	R\$ 537,24	R\$ 171,76	R\$ 50,00	R\$ 172,00		10	R\$ 931,00	R\$ 9.310,00	
2.5	Encontros com demais conselheiros de outras regiões	Curitiba	Semestral	2	5	1	R\$ 689,24	R\$ 129,15	R\$ 50,00	R\$ 172,00		10	R\$ 1.040,39	R\$ 10.403,90	
2.5	Encontros com demais conselheiros de outras regiões	São Paulo	semestral	2	5	1	R\$ 413,04	R\$ 178,40	R\$ 50,00	R\$ 172,00		10	R\$ 811,44	R\$ 8.114,40	
2.5	Encontros com Órgãos de Defesa do Consumidor - Estados mais críticos	Espírito Santo	anual	1	5	1	R\$ 537,24	R\$ 171,76	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 931,00	R\$ 4.655,00	
2.5	Encontros com Órgãos de Defesa do Consumidor - Estados mais críticos	Belo Horizonte	anual	1	5	1	R\$ 657,24	R\$ 198,45	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 1.077,89	R\$ 5.388,45	
2.5	Encontros com Órgãos de Defesa do Consumidor - Estados mais críticos	Campos	anual	1	5	1	R\$ 398,19	R\$ 131,89	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 693,08	R\$ 3.465,40	
3.2	Encontros com Órgãos de Defesa do Consumidor - Procons Críticos														
		1 Norte/Manaus	anual	1	5	1	R\$ 2.017,24	R\$ 225,50	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 2.484,74	R\$ 12.323,70	
		2 Nordeste/Fortaleza	anual	1	5	1	R\$ 1.377,24	R\$ 132,00	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 1.731,24	R\$ 8.656,20	
		Recife	anual	1	5	1	R\$ 1.277,24	R\$ 149,50	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 1.649,74	R\$ 8.243,70	
		1 Sudeste/Belo Horizonte	anual	1	5	1	R\$ 657,24	R\$ 198,45	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 1.077,89	R\$ 5.388,45	
4.1	Seminários, Palestras e Fóruns														
		seminário Internacional/Espírito Santo	anual	1	5	0	R\$ 443,24	R\$ -	R\$ 50,00	R\$ 172,00	R\$ 1.000,00	5	R\$ 1.665,24	R\$ 8.326,20	Cotado como Setembro 2009
		CONAREC/São Paulo	anual	1	5	2	R\$ 525,04	R\$ 352,80	R\$ 100,00	R\$ 172,00	R\$ 1.000,00	5	R\$ 2.149,84	R\$ 10.749,20	Cotado como Agosto 2009
		semana Jurídica/Belo Horizonte	anual	1	5	0	R\$ 597,24	R\$ -	R\$ 50,00	R\$ 172,00	R\$ 1.000,00	5	R\$ 1.819,24	R\$ 9.098,20	
		DPDC/Brasília	anual	1	5	2	R\$ 822,24	R\$ 357,00	R\$ 100,00	R\$ 172,00	R\$ 1.000,00	5	R\$ 2.451,24	R\$ 12.256,20	
		DPDC/Brasília	anual	1	5	2	R\$ 787,24	R\$ 357,00	R\$ 100,00	R\$ 172,00	R\$ 1.000,00	5	R\$ 2.416,24	R\$ 12.081,20	Cotado na data de Outubro 2009
4.3	Participar de audiências Públicas Anatel	Brasília	anual	1	5	1	R\$ 663,24	R\$ 178,50	R\$ 50,00	R\$ 172,00		5	R\$ 1.083,74	R\$ 5.318,70	
4.4	Promover Palestras com Especialistas em Defesa do Consumidor e Telecom. Apenas 6 palestrantes pagos/ano.	Rio de Janeiro	Mensal	6	6	0	R\$ -	R\$ -	R\$ 25,00	R\$ 86,00	R\$ 6.000,00	36	R\$ 111,00	R\$ 39.996,00	
														R\$ 165.772,90	
	Despesas Administrativas / reembolsos para a Manutenção do Conselho	Estado	Prioridade	Quantidade	Nº Pessoas	Diárias (unit)	Pedágio	Total Pedágio	Alimentação	Translado	Combustível	Total	Valor por viagem / Evento	Orçamento anual	OBS:
	Taxis para deslocamento dos Conselheiros para as Reuniões (ida e volta)	RJ	mensal	4	3	0	0	0	0	R\$20,00	0	48	R\$ 240,00	R\$ 11.520,00	considerando 2 reuniões mensais ida e volta
	Reembolso traslado da Conselheira representante do MDCJF	RJ/Juiz de Fora/RJ	mensal	2	1	0	R\$7,20	R\$86,40	R\$ 50,00	0	R\$200,00	24	R\$336,40	R\$8.073,60	3 pedágios por trajeto / 181 kms
	Materiais diversos		mensal	1	0	0	0	0	0	0	0	12	R\$15,00	R\$180,00	materiais para uso do conselho, pastas, canetas, CORREIO, cópias etc.
	Almoço do Conselho	RJ	trimestral	1	6	0	0	0	R\$ 50,00	0	0	4	R\$300,00	R\$1.200,00	
													R\$ 891,40	R\$ 20.973,60	
													TOTAL	R\$206.746,50	