

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

CONSELHO DE USUÁRIOS DA

SERCOMTEL S.A. - TELECOMUNICAÇÕES

Período: janeiro a dezembro de 2010

Londrina, dezembro de 2009

**MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
SERCOMTEL S.A. - TELECOMUNICAÇÕES**

Presidente

Sonia Maria P. Goes Giovenazzi

Vice-Presidente

Evander Maram Pereira

Representantes de Entidades

PROCON-NÚCLEO MUN. DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR

Representada pelo Sr. Carlos Neves

ACIL - ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE LONDRINA

Representada pelo Sr. Marcelo Bisato Cardoso

Representantes de Usuários Individuais

Antonio Gomes

Dárcio Hélio Longhi

Evander Maram Pereira

João Carlos Athanzio

Sonia Maria P. Goes Giovenazzi

Secretário

Ângela Aparecida Miranda Feriani

Plano Anual de Atividades para 2010

1. Meta do Conselho: cumprimento do calendário de atividades previstas.

2. Plano de ação e atividades a serem desenvolvidas:

- Realizar 4 reuniões anuais com realização de uma delas em Tamarana (Prefeito e Câmara);
- Acompanhar os resultados dos indicadores de atendimento ao cliente (maio e novembro de 2010);
- Análises de reclamações junto ao "Call Center" da ANATEL e PROCON (março 2o semestre 2009 e agosto 1o. Semestre 2010);
- Participar de fórum da ANATEL com os Conselhos, conforme previsto no Art. 30 da Resolução 490;
- Solicitar a possibilidade de ser apresentado ao CONSUS, resumo agrupado por assunto, das reclamações e encaminhamento dado pela Ouvidoria da SERCOMTEL em cada semestre e comparar aos reclamados junto ao "Call Center" da ANATEL e PROCON e encaminhamentos dados pela SERCOMTEL;
- Palestras em clubes de serviços e entidades (2 por mês), visando ressaltar a importância das atividades do CONSUS e a participação da sociedade na eleição do Conselho para 2010.

3. Recursos físicos necessários: disponibilização de vagas de estacionamento nos dias de reuniões, sala de reunião, dotado de "datashow" e demais recursos e apoio de Secretaria. Para as reuniões de apresentação do CONSUS a Sercomtel deverá disponibilizar "Lap Top" e "datashow".

4. Cronograma de reuniões ordinárias previstas para 2010:

	2010											
	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Elaboração do Plano Anual Atividades com proposta orçamentária - CONSUS											11	
SERCOMTEL prazo final aprovação proposta orçamentária CONSUS para 2010												31
Relatório anual atividades 2009 (prazo final envio a ANATEL)	31											
Reuniões ordinárias			04		13			18			11	
Eleição					12							
Validação do calendário reuniões 2010					13							

5. Proposta orçamentária para o custeio de despesas do CONSUS referente ao exercício 2010:

Atividade	Estimativa (R\$)
-----------	------------------

Reunião na ANATEL com outros Conselhos para Pres. e V.Pres. (Regulamento da ANATEL Art. 30 § 2º)	9.000,00
Viagem de todos os membros do CONSUS em "VAN" até Tamarana (Regulamento da ANATEL Art. 23 – Inciso III)	700,00
Despesas relacionadas a eleição dos novos membros do CONSUS (veiculação em rádio e jornal)	
Inserção em jornal – Dias 19 e 20/4 e 30/04 (R\$ 160,00 por vez)	480,00
Inserção em rádio – Dias 19 a 23/04 e 29 e 30/04 (3 vezes ao dia = 21) (R\$ 25,00 cada)	575,00
Outras despesas do processo de eleição (cópias, impressos, etc.)	1.000,00
Outras despesas (*)	1.000,00
Total	12.755,00

(*) Recursos para fazer frente a horas (normais e extras da Secretária, telefonemas ANATEL, equipamentos, material de expediente, encargos, coffee break, etc.)