



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES E METAS
DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA
COELCE - CONERGE**

PERÍODO DE JANEIRO / DEZEMBRO DE 2009

APRESENTAÇÃO

O presente Plano Anual de Atividades e Metas tem como objetivo, apresentar um panorama das atividades e metas a serem desenvolvidas pelo CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE no período de janeiro a dezembro de 2009. Em seus objetivos para o próximo ano estão previstos os gastos para execução das atividades deste Conselho. A sua formatação segue o modelo sugerido pela ANEEL e está de acordo com a Resolução no. 138/00, 10 de Maio de 2000.

Neste Plano de Metas as ações previstas visam obter uma melhoria nos serviços oferecidos pela concessionária COELCE, bem como a promoção de um melhor relacionamento entre esta e as classes consumidoras, aqui representadas pelas suas entidades de classes.

Faz-se necessário esclarecer que para o real reconhecimento da sociedade cearense sobre as ações deste Conselho e sedimentação da credibilidade do mesmo, dependemos fundamentalmente da realização na íntegra deste Plano de Atividades e Metas.

OBJETIVO GERAL

- Ser um instrumento financeiro que norteie as ações do CONERGE, criando condições para o perfeito acompanhamento da qualidade do serviço oferecido pela Concessionária.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar condições para o funcionamento do CONERGE;
- Divulgar o CONERGE para as classes consumidoras de outras regiões;
- Orientar os consumidores através das suas entidades representativas de maneira objetiva, sobre a utilização de energia elétrica, enfocando os seus direitos e deveres, bem como as atribuições do CONERGE;
- Promover a interação com as entidades representativas de classe, visando o aprimoramento dos serviços da Concessionária;
- Criar um canal de comunicação direto entre as entidades representadas no Conselho e a Concessionária;
- Proporcionar a integração do Conselho com a ANEEL e com a ARCE, com objetivo de manter sintonia com as diretrizes emanadas dos citados órgãos;
- Gerar comprometimento das entidades representadas no Conselho com as ações a serem desenvolvidas;
- Proporcionar aos membros do Conselho o intercâmbio técnico e de gestão com os conselhos de outros Estados;
- Promover a capacitação dos membros do Conselho com relação às técnicas de consumo de energia e do funcionamento do Conselho;
- Conhecer de forma real as verdadeiras dificuldades da Concessionária e cooperar na formulação de soluções de assuntos de sua competência;
- Conhecer através das reuniões em outras regiões as reivindicações e as necessidades das classes representadas no Conselho.

COMPOSIÇÃO PLANO DE METAS 2009

NOME DO CONSELHO DE CONSUMIDORES: CONERGE

PLANO DE ATIVIDADES E METAS – ANO 2009

OBJETIVOS E DETALHAMENTO DAS AÇÕES

Meta Número	Meta
01	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de uma estrutura básica para funcionamento do CONERGE.

01 - OBJETIVO (S):

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar condições físicas, materiais e humanas para o funcionamento adequado do CONERGE. |
|---|

DETALHAMENTO

02 - DESCRIÇÃO DA META:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • A estrutura básica do CONERGE é composta de uma sala para secretária com uma secretária executiva de apoio, uma sala de reunião, 02 banheiros, microcomputador com Internet, impressora, fax, 02 ar condicionados, 02 linhas telefônicas, e-mail, 01 frigobar, 01 geláquia e completo mobiliário; • CONERGE possui um gasto mensal com aluguel da sala, energia, água/esgoto, comunicação, secretária, zeladoria, correio, água mineral, café, manutenção administrativa, reprografia e manutenção do site a cada 06(seis) meses; • O custo mensal com aluguel das salas, energia, água/esgoto, comunicação (telefone, fax e E-mail), zeladoria, correio, água mineral, café, manutenção administrativa e reprografia são orçados e não desembolsados ficando sob a responsabilidade da Concessionária COELCE; • As despesas administrativas são representadas pela compra de material de expediente a cada 06 (seis) meses (Janeiro, Julho). |
|--|

03 - PÚBLICO ALVO:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Membros do CONERGE e todos os consumidores de todas as classes de consumo, que através de suas entidades de classe, buscarem o CONERGE. |
|---|

04 - RESULTADOS ESPERADOS:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Manter o local de trabalho adequado para o desenvolvimento das atividades a serem executadas pelo CONERGE. |
|--|

05 – PRODUTO(S):

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sala do CONERGE e Infra Estrutura para o funcionamento. |
|---|

06 - VALOR ORÇADO PARA A META: R\$ 45.804,20

➤ **RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

Salas, energia, água/esgoto, comunicação, correio, manutenção administrativa (lixo, refrigeração, manutenção predial), água mineral e café a cada mês.

Custos	Valor
Aluguel	380,00
Energia	55,00
Água/Esgoto	45,00
Comunicação	150,00
Correio	70,00
Manutenção Administrativa	160,00
Água Mineral/ Café	30,00
TOTAL	890,00

Total Anual R\$ 890,00 x 12 = 10.680,00

➤ **RECURSOS MATERIAIS**

Reprografia

- Valor estimado para cada cópia é R\$ 0,20 e a encadernação de cento e cinquenta páginas custa R\$ 3,60.
- Estimamos uma quantidade média de duzentas cópias e seis encadernações ao mês, assim: 200 cópias X R\$ 0,20 = R\$ 40,00 e 06 encadernações X R\$ 3,60 = R\$ 21,60 o que totaliza R\$ 40,00 + R\$ 21,60 = R\$ 61,60 por mês.

Total Anual R\$ 61,60 x 12 = R\$ 739,20

Manutenção do site

A manutenção será feita nos meses de: Abril e Outubro.

Valor cobrado para manutenção: R\$ 50,00,00 X 2 meses = R\$ 100,00

Material de Expediente (janeiro e julho)

Material	Quant.	Custo	Valor Total
Papel Ofício	02	12,00	24,00
Grampo	01	3,00	3,00
Clipes	02	3,00	6,00
Cola	01	2,50	2,50
Envelope Grande	50	1,20	60,00
Caneta	05	3,00	15,00

Grafite	02	1,50	3,00
Borracha	02	1,50	3,00
Corretivo	01	3,00	3,00
Salientador	02	3,00	6,00
Pasta	02	4,00	8,00
Cartucho Preto	02	65,00	130,00
Cartucho Colorido	02	70,00	140,00
Papel para Fax	04	3,50	14,00
Durex	01	2,00	2,00
Fita Crepe	01	6,00	6,00
Etiquetas	01	16,00	16,00
CD	01cx	12,00	12,00
Copo para Água	04 pc	3,50	14,00
Copo para café	04 pc	3,00	12,00
Saco Plástico	10	0,60	6,00
Envelope Pequeno	100	0,60	60,00
Pasta AZ	02	12,00	24,00
Pasta Suspensa	04	2,00	8,00
Caderno de Protocolo	01	5,00	5,00
TOTAL			582,50

Total Anual R\$ 582,50 x 2 = R\$ 1.165,00

➤ **RECURSOS HUMANOS**

Descrição	Valor Mensal (R\$)
Secretária	2.600,00
Zeladoria	100,00
TOTAL	2.700,00

Total Anual R\$ 2.600,00 x 12 = 32.400,00

Coffee Break para Reuniões Ordinárias

O valor estimado com a compra de biscoitos, suco e chocolate para cada reunião R\$ 80,00.
Total de reuniões ordinárias em 2009 = 09 X R\$ 80,00 = R\$ 720,00

OBJETIVOS E DETALHAMENTO DAS AÇÕES	
Meta Número	Meta
02	<ul style="list-style-type: none"> Realizar 03(três) Reuniões Itinerantes.

01 - OBJETIVO (S):

- Divulgar o CONERGE perante as classes de consumidores de outras regiões para que as ações a serem desenvolvidas pelo CONERGE fiquem mais próximas das reais necessidades da comunidade;
- Capitar sugestões para futuras ações do CONERGE;
- Promover aos Conselheiros o conhecimento dos serviços oferecidos pela Concessionária no interior.

DETALHAMENTO

02 - DESCRIÇÃO DA META:

- Os Seminários Regionais serão realizados através do deslocamento para a cidade do evento de pelo menos 12 (doze) Conselheiros + Secretaria Executiva, onde utilizaremos a estrutura física da Concessionária - COELCE ou ambiente patrocinado por esta na cidade de cada reunião;
- Realizaremos nos meses de abril, agosto e outubro, Seminários nos Municípios de **Crato, São Gonçalo do Amarante e Tauá** respectivamente; buscando envolver os Municípios circunvizinhos;
- Durante a Reunião o CONERGE seguirá a seguinte pauta: Apresentação do CONERGE, Apresentação da COELCE de um tema de interesse da região, Sugestões do Público presente sobre o funcionamento do CONERGE e Escolha de um representante do CONERGE na região.

03 - PÚBLICO ALVO:

- Representantes das entidades de classes dos consumidores destas regiões, os membros do CONERGE, Prefeituras, imprensa e convidados.

04 - RESULTADOS ESPERADOS:

- Promover a perfeita interação entre as entidades representativas de classes das regiões citadas e o CONERGE;
- Aumentar o conhecimento da sociedade sobre a existência e ações do CONERGE;
- Escolher um representante para servir de elo entre o CONERGE e a COELCE na região visitada.

05 - PRODUTO(S):

- Gerar um documento com as principais reivindicações apresentadas pelos consumidores através das entidades de classes de cada região (parte da Ata);
- Criar um elo entre o CONERGE e a região onde o Conselho irá realizar as Reuniões, através do Representante local escolhido na região;
- Melhoria na qualidade do serviço de oferta de energia elétrica nas regiões, com mais agilidade nos atendimentos.

06 – VALOR ORÇADO PARA META: R\$ 11.375,00

- Para os Seminários Regionais o cálculo é individual e com previsão de apenas 12(doze) participantes;
- Custo com aluguel do micro ônibus foi baseado no valor cobrado por Km pelas empresas que trabalham com aluguel de transportes;

1. Material de Apoio:

- Confecção de 500 cartilhas no mês de Janeiro - R\$ 2,50 X 500 = R\$ 1.250,00
- Confecção de 500 pastas no mês de Janeiro - R\$ 2,50 X 500 = R\$ 1.250,00
- Confecção de 02 banners no mês de Janeiro - R\$ 100,00 X 2 = R\$ 200,00

Total Material de Apoio = 2.700,00

2. Custos para Seminários Regionais:

- R\$ 4.917,00
- R\$ 1.081,00
- R\$ 2.677,00

1 - O Seminário Regional em Crato está previsto para o mês de abril

Obs: A distância média entre Fortaleza e Crato é 505 Km, desta forma Fortaleza – Crato - Fortaleza = 1010Km. Devido a distancia esta viagem deve ser realizada via aérea.

Crato			
Descrição	Quant.	Valor Und. (R\$)	TOTAL (R\$)
Passagens Aéreas	12	250,00	3.000,00
Locação de Van	01	120,00	120,00
Diárias de Hotel	12	90,00	1.080,00
Café da Manhã	12	16,00	192,00
Alimentação/almoço	15	35,00	525,00
TOTAL			4.917,00

2 - O Seminário Regional em São Gonçalo do Amarante está previsto para o mês de agosto

Obs: A distância média entre Fortaleza e São Gonçalo do Amarante é 60 Km, desta forma Fortaleza – São Gonçalo do Amarante - Fortaleza = 120 Km + 10Km (deslocamento dentro da cidade) = 130 Km x R\$ 2,80 = R\$ 364,00.

São Gonçalo do Amarante			
Descrição	Quant.	Valor Und. (R\$)	TOTAL (R\$)
Micro ônibus	130 Km	2,80 Km	364,00
Café da Manhã	12	16,00	192,00
Alimentação/almoço	15	35,00	525,00
TOTAL			1.081,00

3 - O Seminário Tauá está previsto para o mês de Outubro

Obs: A distância média entre Fortaleza e Tauá é 345 Km, desta forma Fortaleza – Tauá - Fortaleza = 690 Km + 10Km (deslocamento dentro da cidade) = 700 Km x R\$ 2,80 = R\$ 1.960,00.

Tauá			
Descrição	Quant.	Valor Und. (R\$)	TOTAL (R\$)
Micro ônibus	700Km	2,80Km	1.960,00
Café da Manhã	12	16,00	192,00
Alimentação	15	35,00	525,00
TOTAL			2.677,00

OBJETIVOS E DETALHAMENTO DAS AÇÕES

Meta Número	Meta
03	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar 15(quinze) Viagens de Representações de membro(s) do CONERGE para outros estados.

01 - OBJETIVO (S):

- Participação de representante(s) do CONERGE em Audiências Públicas da ANEEL;
- Participação de Representantes do CONERGE no XI Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores;
- Participação de representante do CONERGE as reuniões do Fórum Nordeste de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica.

DETALHAMENTO

02 - DESCRIÇÃO DA META:

Provisionamos um total de 15 (quinze) viagens à Brasília

03 - PÚBLICO ALVO:

- Membros do CONERGE.

04 - RESULTADOS ESPERADOS:

- Promover a interação dos membros do CONERGE com outros Conselhos de Consumidores durante as Audiências Públicas, Reuniões do Fórum Nacional, Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores e Encontro Regional de Conselhos de Consumidores;
- Proporcionar a participação do CONERGE em Audiências Públicas promovidas pela ANEEL para o perfeito acompanhamento e conhecimento das mudanças no sistema elétrico brasileiro;
- Proporcionar troca de idéias, experiências e informações para o incentivo às atividades dos Conselhos de Consumidores;
- Consolidar o papel dos Conselhos de Consumidores, como órgão que tem por objetivo maior a proteção dos interesses e direitos dos consumidores de energia elétrica.

05 – PRODUTO(S):

- Entender melhor os assuntos ligados ao setor elétrico, abordados durante as Audiências Públicas promovidas pela ANEEL;
- Formatar propostas que visem melhorar os serviços oferecidos pelas Concessionárias e Permissionárias de energia elétrica;
- Fortalecimento dos Conselhos de Consumidores;
- Opinar em assuntos de interesse dos consumidores de energia elétrica.

06 – VALOR ORÇADO PARA A META: R\$ 28.640,00

Os custos para as viagens foram baseados em passagem, alimentação, deslocamento de táxi, hospedagem.

1 – Passagens - Fortaleza/Brasília/Fortaleza: R\$ 1.200,00

12 (doze) passagens para Audiências Públicas e/ou Reuniões do Fórum Nacional de Conselho de Consumidores.

03(três) passagens para viagem do Presidente + 01(um) Representante + Secretário Executivo para o XI Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores.

TOTAL – 15 (quinze) viagens x R\$ 1.200,00 = R\$ 18.000,00

2– Ajuda de custo: Alimentação + Deslocamento (residência/aeroporto/hotel/aeroporto/residência)

Para participação de 01 (um) Representante em Audiências Públicas e/ou Reuniões do Fórum Nacional de Conselho de Consumidores, estimamos 04 (quatro) viagens com diária de R\$ 300,00 cada.

* 04 (quatro diárias) x R\$ 300,00 = R\$ 1.200,00.

Para participação de 02 (dois) Representantes em Audiências Públicas e/ou Reuniões do Fórum Nacional de Conselho de Consumidores, estimamos 04 (quatro) viagens com diária de R\$ 250,00 cada.

*04 (quatro diárias) x R\$ 250,00 = 1.000,00 x 2 (pessoas) = 2.000,00

Para participação de 03 (três) Representantes no XI Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores, estimamos Diária de R\$ 250,00.

* 3 (três pessoas) = R\$ 750,00 x 2(duas diárias) = R\$ 1.500,00.

TOTAL–18 (dezoito) diárias = R\$ 4.700,00

3 - Hospedagem: 01(uma) diária: R\$ 330,00

Estimamos 12 (doze) diárias para Audiências Públicas e/ou Reuniões do Fórum Nacional de Conselho de Consumidores R\$ 330,00 x 12 =R\$ 3.960,00

Estimamos 02 (duas) diárias para viagem do Presidente + 01(um) Representante + Secretário Executivo para o XI Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores.

R\$ 330,00 x 2 (diárias) = R\$ 660,00 x 3 (representantes) = R\$ 1.980,00

TOTAL - 18 (dezoito) diárias de hotel = R\$ 5.940,00

OBJETIVOS E DETALHAMENTO DAS AÇÕES	
Meta Número	Meta
04	<ul style="list-style-type: none"> Realizar 05(cinco) Seminários Setoriais em parceria com as Entidades representadas no CONERGE e COELCE.

01 - OBJETIVO (S):

- Promover Seminários Setoriais para divulgação das ações do CONERGE perante as entidades representadas no Conselho.

DETALHAMENTO

02 - DESCRIÇÃO DA META:

- O Seminário será desenvolvido através de uma parceria entre: CONERGE / COELCE / Entidade Representativa. Cada Seminário deverá ser realizado em parceria com as seguintes Entidades: FAEC - Federação da Agricultura do Estado do Ceará, FIEC - Federação das Indústrias do Estado do Ceará, ACC - Associação Comercial do Ceará, FBFF - Federação de Bairros e Favelas de Fortaleza e o Poder Público, representado pela SEPLAG – Secretária de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará.
- O Seminário deverá ser desenvolvido na sede de cada uma das Entidades representadas no CONERGE;
- Deveremos contar com a presença de um ou mais palestrantes da COELCE de acordo com a necessidade de cada classe.

03 - PÚBLICO ALVO:

- Membros das Entidades representadas no CONERGE, Conselheiros e convidados.

04 - RESULTADOS ESPERADOS:

- Divulgar as atividades do CONERGE e promover uma maior interação da Entidade com o CONERGE;
- Proporcionar aos consumidores de cada classe representada no CONERGE o acesso às informações corretas sobre o uso eficiente da energia elétrica e como usar o CONERGE para melhoria dos serviços de energia elétrica fornecido pela COELCE.

05 – PRODUTO(S):

- Beneficiar os consumidores através da oportunidade de minimizar dúvidas com relação ao uso da energia elétrica;
- Colher as principais reivindicações dos consumidores presentes ao Seminário e tentar atender através da sua Entidade de classe representada no CONERGE.

06 – VALOR ORÇADO PARA A META: R\$ 5.100,00

➤ **RECURSOS MATERIAIS**

- Esse item estima os custos com a divulgação, coffee break, material de apoio (pastas e cartilhas).
- O coffee break será realizado em cada Seminário de acordo com a definição:

Classe Comercial - 50 pessoas

Classe Rural - 50 pessoas

Classe Industrial - 50 pessoas

Classe Residencial - 100 pessoas

Poder Público – 50 pessoas

Total de participantes – 300 pessoas

- Valor estimado por pessoa para o coffee break: R\$ 12,00 X 300 pessoas = **R\$ 3.600,00**

- Material de apoio:

Confecção de 300 cartilhas - unidade R\$ 2,50 =750,00

Confecção de 300 pastas - unidade R\$ 2,50=750,00

Descrição	Valor (R\$)
Material de Apoio	1.500,00
Coffee Break	3.600,00
TOTAL	5.100,00

OBJETIVOS E DETALHAMENTO DAS AÇÕES

Meta Número	Meta 2.500,00
05	<ul style="list-style-type: none">Realizar 01 (um) Curso de Capacitação dos Membros do CONERGE.

01 - OBJETIVO (S):

- Promover a capacitação dos membros do CONERGE em relação às técnicas de consumo de energia e regulamentação da prestação de serviços de energia elétrica.

DETALHAMENTO

02 - DESCRIÇÃO DA META:

- Cursos de capacitação que deverão contar com a presença de todos os membros do CONERGE.
- O desenvolvimento do curso e a infra-estrutura necessária serão disponibilizados pela Concessionária.
- Os instrutores deverão ser escolhidos de acordo com as demandas do Conselho.

03 - PÚBLICO ALVO:

- Conselheiros e convidados.

04 - RESULTADOS ESPERADOS:

- Agregar conhecimento que possibilitem a melhoria da visão crítica das questões que envolvem a prestação de serviços à comunidade.

05 – PRODUTO(S):

- Aprendizado e capacitação dos membros do Conselho para melhor desenvolvimento de suas atividades.
- Possibilidade de orientar os consumidores através de suas entidades.

06 – VALOR ORÇADO PARA A META: R\$ 5.000,00

- Estimamos a participação de 12 participantes, com custo de R\$ 5.000,00.