



192ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CEMIG

Data: 08/05/2024

Hora: 9h às 12h

Local: Sala de reuniões do 13º andar - Sede da CEMIG – Belo Horizonte/MG

Presentes:

Conselheiro/Empregado	Cargo/Entidade
José Ciro Mota	Presidente e representante Titular Classe Industrial
Solange Medeiros	Representante Titular da Classe Residencial
Aline Veloso	Representante Titular da Classe Rural
Erick Souto	Representante Titular da Classe Poder Público
José Luis França	Representante Suplente da Classe Comercial
Luciano José de Oliveira	Secretário-Executivo
Patricia Gomes	Analista de Ouvidoria Cemig
Rodrigo Humberto	Comunicação CEMIG (DCS/CM)
Douglas Silva	Agência Do Brasil
Viviane Patrícia Barbosa	Agência Do Brasil
Kέλvia Vilela	Agência Do Brasil

1- Abertura

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG, José Ciro Mota abriu a reunião comentando sobre os preparativos para o XII Encontro do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Região Sudeste e das parcerias que está conquistando junto das Entidades representadas pelo Conselho para apoiar a realização do evento.

2- Preparativos para o XII Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Sudeste

Ciro Mota informou que na segunda-feira, dia 22 de abril, teve uma reunião com a equipe da FAEMG, em que o Sr. Francisco Simões (Superintendente de Relações Institucionais e Governamentais da FAEMG) se prontificou a organizar os produtos para compor o kit a ser ofertado para os participantes do evento. Mencionou que foram sugeridos alguns produtos como: café, queijo, doce e, possivelmente, cachaça. Esses brindes serão entregues em uma sacola personalizada ao final do segundo dia de evento. Aline Veloso, conselheira titular da classe rural, mencionou que até o momento estão confirmados 200 pacotes de café e a entrega de folder institucional sobre o agronegócio mineiro.



192ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CEMIG

Já a Conselheira Solange Medeiros, representante da classe residencial, participou de uma reunião com a equipe da FIEMG e conseguiu o patrocínio da instituição para os brindes de sorteio entre os Conselheiros das demais concessionárias. Os brindes serão algum aparelho eletrônico como notebook ou tablet.

Assim, ficou estabelecido que os brindes serão distribuídos da seguinte forma:

- a) Na véspera do evento: Biscoitos para quem ficar hospedado no Hotel Mercure, custeados pelo Conselho;
- b) No dia do evento: Pasta de papel com bloquinho e caneta do Senac para quem pegar a credencial, ofertado pela Fecomércio. Entrega de lâmina com a programação do evento, de cupom para participação no sorteio dos brindes e de formulário de perguntas aos palestrantes;
- c) Ao fim do evento:

Para participantes: kit com os produtos ofertados pela Faemg, o queijo premiado, embalados na sacola personalizada com *tag* do evento, sendo que esses itens serão custeados pelo Conselho.

Para palestrantes: kit com os produtos ofertados pela Faemg, queijo premiado, embalados na sacola personalizada com *tag* do evento + caixa com azulejo customizado.

A parceria com a Fecomércio será realizada por meio do SENAC, que ficará responsável pelo pagamento dos custos de alimentação no hotel Mercure, ou seja, do coffee break, dos almoços e de água, café, pão de queijo e petit four que ficarão à disposição durante o período das palestras. Com a efetivação da parceria, será possível servir um cardápio diferenciado aos palestrantes. Em contrapartida, o Senac, em conjunto com a equipe de comunicação da Cemig e da agência Do Brasil, estudarão formas de ativação da marca do Sistema Fecomércio no evento.

Ficou estabelecido que as marcas das instituições parceiras serão aplicadas em todas as peças em que ainda houver tempo hábil de personalização, tanto impressas como eletrônicas. Douglas, da agência Do Brasil, ficou encarregado de verificar em quais das peças ainda será possível inseri-las.

Ficou acordado que ao final do Encontro, José Ciro Mota, presidente do CONCEMIG lerá a “Carta de Belo Horizonte”, que será o produto gerado pelo Encontro. A minuta da Carta será redigida



192ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CEMIG

por José Luís França, conselheiro suplente da classe comercial, que passará a proposta para o parecer dos demais conselheiros.

3- Assuntos gerais

Luciano Oliveira, ouvidor e secretário do Conselho, informou sobre o início da fiscalização da Aneel na Cemig Distribuição. O conselheiro suplente do segmento comercial, José Luis França, lembrou aos presentes que diferentemente do que foi combinado na reunião entre o Conselho de Consumidores da Cemig e a Aneel, evento que ocorreu em 21/02/2024 com o objetivo de colher subsídios para a ação fiscalizadora na concessionária e constante na ata 183ª da Reunião Extraordinária, item “05 em Demandas Gerais”, os conselheiros não foram envolvidos ou ouvidos antes do início dos trabalhos da Agência. José Luis mencionou seu descontentamento com a ação tomada pela ANEEL, em desacordo com o combinado.

Aline Veloso, reforçou o apontamento de José Luis, mencionando a importância de posicionamento junto à ANEEL. Na sequência, Alexandre Ribeiro, secretário suplente, relatou a criação de gerência na CEMIG para atuar diretamente com as demandas relacionadas ao público rural, cuja gerente será Ciceli Martins. A conselheira do segmento rural lembrou da importância do trabalho feito pela Federação ao longo dos últimos anos, apresentando as demandas à CEMIG e ao Governo de Minas para dirimir os problemas com o referido segmento e pediu o contato da nova gerente, de modo a ter conhecimento sobre as ações que serão empreendidas no CEMIG AGRO. José Luís lamentou que a classe comercial ainda não tenha tido a mesma oportunidade.

A conselheira representante da classe rural citou sobre os materiais demandados pela FAEMG junto à CEMIG que estão sendo elaborados pela distribuidora, com o objetivo de levar informações de qualidade para o maior número de pessoas. Ela citou também a necessidade de esclarecimentos sobre oscilação de tensão na rede em algumas localidades. José Luis afirmou ser fundamental o trabalho conjunto da instituição com a CEMIG, de forma que os produtores e a concessionária troquem informações entre si e consigam encontrar soluções mais duradouras e efetivas, como um canal de mão dupla.

Aline solicitou à CEMIG o aprimoramento no registro das informações nos canais de atendimento, inserindo mais detalhes para ajudar na efetividade das soluções. Segundo ela,

parece ser necessário um treinamento mais adequado para os atendentes assimilarem melhor as peculiaridades do rural. A conselheira citou também a dificuldade dos produtores rurais em conseguirem solicitar o serviço de extensão de rede, aumento de carga, e queixou sobre a indisponibilidade de formulários corretos e específicos para o público rural nos postos de atendimento. Ainda de acordo com a conselheira, há alguns atendentes que estão passando informações incorretas para o produtor rural, tais como: cliente teria custos para ligar o primeiro ponto na propriedade rural ou o atendente já estaria dando uma negativa para o pedido de primeira ligação. Luciano José, Ouvidor e secretário do Conselho, informou que o atendente realiza somente o recolhimento das documentações, que a análise dos casos é mais profunda e que no posto de atendimento o atendente não conseguiria dar uma informação com esse nível de precisão. Portanto, se isso está ocorrendo será necessário melhorar/rever o treinamento da equipe. Aline pediu que seja verificado o procedimento interno da CEMIG e o treinamento. Luciano também explicou sobre os critérios básicos para a gratuidade de ligação previstos no artigo 104 da Resolução Aneel 1.000/2021.

José Luis pediu o acompanhamento do programa de investimento da CEMIG, com foco nos conjuntos do DEC/FEC que não atingiram a meta em 2023. Na opinião dele, a empresa deve direcionar os investimentos prioritários nas cidades com índices mais baixos. O conselheiro também solicitou que, se possível, a concessionária informe periodicamente o status de todos os projetos de lei, portarias ou audiências públicas com assuntos que possam impactar a Distribuidora e seus consumidores.

Por fim, a conselheira Aline mencionou demandas e problemas apresentados por produtores e Sindicatos Rurais, destacando: a) falta de energia/oscilação de tensão nos municípios de Itabirito, Ouro Preto, Dionísio, Campinópolis e Piumhi e recorrência nos municípios do Sul de Minas que já foram foco de reunião específica com Diretoria da CEMIG e visitas locais (São Vicente de Minas, Cruzília, Minduri) e circunvizinhos; b) caso de fio partido e fio neutro – recepção de demanda e denúncia por parte de produtor rural (município de CAMPINÓPOLIS E Piumhi), menção de que que empreiteiras repassam informações incorretas e não prestam o serviço. Mencionou necessidade de modificação no sistema de atendimento da CEMIG, sugerindo, por exemplo, a sinalização de local pelo produtor ou pelo Sindicato Rural ao atendente. Ela sugeriu que a informação seja ‘dentro’ do canal 0800 exclusivo dos Sindicatos e recepção pelos atendentes, de modo que a equipe de campo possa atuar para a correção dos problemas; c) oscilação de tensão na rede e receio quanto ao fornecimento de energia nas

regiões produtoras de CAFÉ em Minas Gerais. Mencionou o município de Divino e outras regiões produtoras do estado que estão em plena colheita e que os produtores já enfrentam prejuízos para a qualidade do produto e queima de equipamentos. Pediu providências de melhorias nas redes nas regiões, dado que a CEMIG já foi informada da situação e das localidades de produção.

4- Encerramento

Assim, o presidente do Conselho agradeceu a presença e a participação de todos e convidou-os para o almoço.

DocuSigned by:

33C75B0A44904AD...

José Ciro Mota

Presidente do Conselho de Consumidores
da Cemig


Conselheiro Representante da Classe Industrial

DocuSigned by:

385A85C86F9D48D...

Luciano José de Oliveira

Secretário Executivo do Conselho de
Consumidores da Cemig

DocuSigned by:

8CD21CB2BF844A1...

Solange Medeiros de Abreu

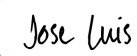
Conselheira Representante da Classe
Residencial

DocuSigned by:

478CF4D6E05F432...

Erick Nilson Souto

Conselheiro Representante do Poder Público

DocuSigned by:

949677A524AC494...

José Luis França

Conselheiro Suplente Representante da Classe
Comercial

DocuSigned by:

4AB4B13924F84CD...

Aline Veloso

Conselheiro Representante da Classe Rural