



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

Data: 31/10/2024

Hora: 8h30 às 13h30

Presentes:

Conselheiro/Empregado	Cargo/Entidade
José Ciro Mota	Presidente e representante titular Classe Industrial
Solange Medeiros	Representante titular Classe Residencial
Erick Souto	Representante titular Classe Poder Publico
José Luis França	Representante suplente Classe Comercial
Aline Veloso	Representante titular Classe Rural
Luciano José de Oliveira	Secretário-Executivo – Gerente de Ouvidoria CEMIG
Alexandre Ribeiro de Almeida	Suplente de Secretário-Executivo
Patrícia Gomes	Analista de Ouvidoria CEMIG
Elery Lionidas Jardim Lopes	Gerência de Estratégia e Controle do Relacionamento com clientes
Luciene Rezende Silva	Superintendente de Relacionamento com Clientes
Wellington Cancian	Gerente de Estratégia e Controle do Relacionamento com Clientes
Pedro Henrique Fantini Vieira	Superintendente de Estratégia, Inovação e Conformidade Regulatória
Grazziano Moteran	Gerente de Estudos, Estratégia e Inovação Regulatória
Ingrid Dias Spichiger	Analista de Regulação
Taumar Morais Lara	Técnico do controle do sistema elétrico da Distribuição
Rodrigo Damasceno Souza	Gerente de Operação da Distribuição
Henrique Eduardo Pinto Diniz	Engenheiro da Gestão de Ativos da Distribuição

1- Abertura

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG, José Ciro Mota, abriu a reunião alinhando com os presentes sobre as eleições para presidência e diretoria do Conacen. Informou que fez uma reunião com Ronaldo Lucas Queiroz, gerente de Eficiência Energética da CEMIG e equipe para tratar de assuntos relativos à: possibilidade de descarte de baterias nos pontos de atendimento da concessionária, aproveitamento de eventos (da Eficiência Energética e/ou outros) da Distribuidora para divulgar também materiais informativos sobre os trabalhos do ConCEMIG e ressaltou que também podem ser feitas parcerias nesse sentido com os sindicatos representados. A analista de Ouvidoria, Patrícia Gomes, informou que a pedido do presidente



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

José Ciro, participou de uma reunião com a FIEMG sobre um possível projeto de atuação junto das escolas SESI para distribuição de cartilhas do Conselho ou por contratação de peça teatral para o público infanto-juvenil, transmitindo dicas de segurança e do uso eficiente de energia, de forma lúdica e didática. Ela informou que na próxima reunião do Conselho, haverá apresentação dos projetos CEMIG que envolvem a comunidade e que possibilitam a inclusão de divulgação da existência do Conselho e dos materiais/brindes que forem confeccionados.

Alexandre Ribeiro, secretário suplente do Conselho e supervisor de relacionamento, informou que em breve as inscrições com desconto para o Sendi 2025 serão abertas. Foi deliberado que serão comprados ingressos para os conselheiros titulares e que eles verificarão o interesse de seus suplentes.

2- Notícias da CEMIG

O secretário do Conselho e gerente de Ouvidoria da CEMIG, Luciano José de Oliveira, falou sobre o envio das contribuições do ConCEMIG acerca da TS 16/2024 para a Aneel, em que foi inserida a informação de que não seria possível contratar agência de publicidade e mídia para divulgar assuntos e ações do Conselho. Luciano esclareceu que a contratação pode ser realizada a partir do acionamento da agência de publicidade licitada para prestar serviços para a CEMIG.

José Ciro mencionou ter visto o equívoco, mas achou importante manter o documento de forma original por entender ser pertinente manter a liberdade de expressão dos membros e, também, como oportunidade para a Aneel se manifestar.

Luciano informou que, até aquele momento, não havia avanços significativos em torno da tramitação do PL 1554/2022, que propõe a inclusão dos consumidores-geradores (prosumidores) nos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica. O secretário também disse que em 17/10/2024, o Tribunal Superior do Trabalho - TST determinou, em decisão judicial, a retirada do nome da CEMIG da lista de empregadores que tinham submetido trabalhadores à condição análoga à escravidão. Segundo ele, a informação nunca procedeu, sendo que os fatos narrados que levaram à inclusão da companhia na lista dataram de 2013 e envolveram empregados da empresa CET Engenharia. A CEMIG esclareceu que tomou providências à época, que resultaram na aplicação de penalidades, como também na rescisão unilateral do contrato com a referida empresa.

Com relação à questão levantada pelo conselheiro Erick Souto, representante do segmento poder público, sobre necessidade de agendamento para corte entre outros serviços na unidade consumidora, houve o julgamento do STF sobre esse ponto e a lei estadual foi considerada como



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

inconstitucional. Erick Souto esclareceu que, na verdade, a ilegalidade referiu-se ao fato de o estado do Amazonas não ter competência para legislar sobre energia elétrica, uma vez que é uma atribuição exclusiva da União. Com isso, o mérito sequer chegou a ser julgado, o que implicaria a permanência da solicitação de esclarecimentos junto à Aneel.

3- Apresentação de indicadores CEMIG

Elery Lionidas, analista de relacionamento com os clientes, começou sua apresentação mostrando os resultados dos indicadores relativos ao site consumidores.gov, ligado ao governo federal, que também é uma entrada para as reclamações dos serviços da CEMIG, não requerendo que o cliente siga o “Caminho do entendimento”, para registrar sua insatisfação nesse meio. Luciano esclareceu que o “Caminho do entendimento” é seguido apenas nas tratativas feitas pela CEMIG (2º nível) e pela Aneel (3º nível). Assim, caso o cliente reclame diretamente no órgão regulador (considerado como segundo nível de atendimento) sem ter passado anteriormente pela Ouvidoria da Distribuidora, a reguladora envia para a CEMIG tratar o caso, fazendo com que aquela reclamação seja tratada primeiramente pela própria concessionária (tratamento de 2º nível). Caso o cliente não fique satisfeito e queira abrir nova reclamação, ele receberá um novo número e a questão já será tratada diretamente pela Aneel. No canal “consumidores.gov”, a CEMIG é destaque positivo de resoluções no segmento de energia elétrica.

O analista explicou que o IASC (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor) é uma pesquisa anual realizada pela reguladora, cujo resultado é apresentado entre abril e março, usando uma amostra de cerca 600 a 700 consumidores, representando todas as regionais (mas não necessariamente todas as estratificações dos grupos). Já a pesquisa ISQP (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida) é mais abrangente, realizada entre março e abril pela Abradee (Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia). Já o NPS (Net Promoter Score), que mede o nível de fidelidade dos consumidores à empresa, é subdividido em: NPS relacional, enviada para os clientes que não tiveram contato com a CEMIG nos últimos 90 dias, ou seja, uma base fria e a outra avalia os canais CEMIG, ou seja, Net Transacional, realizada após os clientes terem tido contato com a Distribuidora. A conselheira representante do segmento residencial, Solange Medeiros, questionou se ainda eram feitos os “Cafés com as donas de casa”, que segundo ela tinham baixo custo e eram bastante efetivos. Elery informou que esse projeto foi retomado em



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

2023 e que têm intenção de manter para o próximo ano. Acrescentou que são três pesquisas de satisfação, porém com amostras e metodologias diferentes, portanto, não podem ser comparadas entre si. O analista apresentou os gráficos com o histórico dos indicadores e, também, dos indicadores atuais da CEMIG, sendo que o ISQP piorou em 4,1% em relação ao ano de 2023, o IASC apresentou melhora de 4,6% de 2022 para 2023 e o NPS encontra-se estável. De acordo com Elery, as regiões que se destacam em termos de NPS são Centro, Oeste e Mantiqueira, que estão acima de 40 pontos e que a região que carece de maior atenção é a Norte, com 29 pontos. Ainda segundo o analista, a meta da empresa é atingir o nível de excelência a partir de 2025.

Existe uma outra metodologia sendo introduzida para ajudar na mensuração do NPS, através de envio de cerca de 80 mil e-mails para os clientes da base, divididos em regiões. Nessa nova pesquisa, o cliente pode detalhar melhor as razões que o fizeram adotar determinada opinião. Os dados recebidos foram trabalhados e concluiu-se que refletem uma grande diversidade de experiências, destacando tanto a eficiência em certos aspectos do serviço quanto a necessidade de melhorias significativas, especialmente no que diz respeito aos preços e à comunicação com o consumidor. Assim, ficou claro que uma das maiores dificuldades são relativas à conta, seja pelo cliente achar o valor alto, seja para entender os dados expostos ali. A superintendente de relacionamento com o cliente, Luciene Resende explicou que as contas enviadas por e-mail vão com um anexo que mostra um gráfico em forma de pizza, que apresenta informações detalhadas e comparações históricas sobre o consumo, para que o cliente possa monitorar seu próprio uso da energia. Os conselheiros entendem que as Distribuidoras acabam não tratando sobre os encargos que incidem na conta de energia e acreditam que seria importante uma campanha sobre o assunto para toda a população. O gerente de Estratégia e Controle do Relacionamento com Clientes, Wellington Cancian, narrou sobre a experiência do cliente quanto ao aplicativo CEMIG Atende, que estava apresentando erro de login, impactando negativamente na nota do aplicativo. O problema já foi corrigido, e, com isso, a nota dada pelos consumidores para essa experiência melhorou significativamente. Elery informou ainda que a CEMIG foi reconhecida como a concessionária de energia com melhor NPS no Brasil pela empresa SoluCX (empresa que trabalha com experiência do cliente).

Com relação à pesquisa IASC, a CEMIG melhorou em relação ao ano anterior, ficando em 7º lugar entre as Distribuidoras com mais de 400 mil UC (unidades consumidoras). O resultado de 60,45



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

foi superior à média nacional (59,91) e melhor que o resultado de 2022 (57,80). A pesquisa de 2024 foi concluída recentemente e deve ser apresentada em 2025.

Já para a pesquisa ISQP, realizada pela Abradee, a CEMIG figura na 18ª posição dentre as 29 concessionárias com mais de 500.00 UC, está na 6ª posição entre as Distribuidoras com mais de 3 milhões de consumidores. No entanto, o resultado foi 5,3% abaixo que de 2023, fazendo com que a empresa implementasse um grupo de estudos para analisar possíveis melhorias contínuas.

4- Esclarecimentos sobre Nota Técnica 1056/2024: abertura da Consulta Pública para a revisão dos contratos de concessão

Pedro Fantini, Superintendente de Estratégia, Inovação e Conformidade Regulatória, iniciou sua apresentação explicando que o contrato da CEMIG Distribuição e da CEMIG Transmissão expiram em 2045 e não poderão ser prorrogados (máximo de 30 anos), assim como todos os demais contratos de concessão assinados após 2004, exceto se houver alteração legislativa. Pedro esclareceu que os contratos antigos como os da CEMIG, não contemplam alguns indicadores de atendimento a clientes. No entanto, a Aneel instituiu regulamentações para que sejam cumpridos por todas as distribuidoras, independentemente do contrato assinado à época.

Segundo o superintendente, existem dispositivos no Decreto 12.068 e na minuta contratual que são de caráter geral, podendo impactar as operações de todas as distribuidoras. A analista de Regulação, Ingrid Dias Spichiger apresentou planilha com dados de vencimento dos contratos das concessionárias que atuam no Brasil e, também, uma linha do tempo demonstrando que, após o processo para definição dos critérios e das diretrizes de renovação das Concessões das Distribuidoras, o Decreto 12.068, elaborado pelo Ministério de Minas e Energia, foi publicado em junho.

Em outubro, foi aberta pela ANEEL a Consulta Pública 27 para análise da minuta de termo aditivo para a prorrogação das concessões de distribuição vincendas. As contribuições serão recebidas até dia 02 de dezembro e, na sequência, serão realizadas as compilações pela reguladora. Possivelmente, serão necessárias conversas entre os agentes do setor para alinhar os vários pontos e interesses diversos.

A CEMIG tem realizado análises junto do setor jurídico e da comunicação sobre os impactos do Decreto e os dividiu em cinco grupos: econômico-financeiro, técnico, energia e comercialização,



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

novos serviços e associações. Esses estudos serão enviados para o Comitê de Assuntos Regulatórios e então, para a diretoria/Conselho de Administração que darão as diretrizes para as ações seguintes da CEMIG. Segundo a equipe da Distribuidora, os pontos que mais se destacam nas proposições para o novo contrato são:

- a sustentabilidade econômico-financeira das concessionárias deve ser garantida, deve haver exigências de indicadores financeiros robustos e restrições em casos de descumprimento;
- descumprimento de 2 anos consecutivos de gestão econômico-financeira implicará a abertura de processo de caducidade;
- foco na qualidade do fornecimento de energia e na satisfação dos usuários (nomenclatura de clientes/consumidores foi alterada para usuários);
- haverá flexibilidade na regulação econômica já que a proposta é permitir a adaptação para modelos mais eficientes, com tarifas diferenciadas e revisões tarifárias adicionais;
- possibilidade de alteração para metodologias como TOTEX (sem distinção entre CAPEX que são os recursos usados para investimentos e OPEX, como são conhecidas as despesas operacionais) para otimizar a gestão de custos e dar mais liberdade para a empresa decidir como utilizar seus recursos, sempre focando no atendimento ao usuário;
- reforço das redes e das metas para recomposição do serviço, principalmente em casos de eventos climáticos extremos;
- previsão de compartilhamento dos postes para telecomunicações;
- canal de comunicação dedicado ao atendimento de órgão central dos Poderes Públicos municipal, distrital e estadual;
- maior protagonismo do consumidor, com participação efetiva no planejamento da empresa e no acesso a informações sobre a qualidade do serviço. A minuta trata também da proteção e do compartilhamento de dados, preparando o processo para o Mercado Livre de Energia;
- a possibilidade de exploração de novos serviços, bem como a atuação de outras empresas em atividades atualmente realizadas apenas pelas distribuidoras;



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

-separação contábil da atividade de comercialização regulada e distribuição de energia, criando mecanismos que visam evitar práticas anticoncorrenciais e garantir que a transição para o Ambiente de Contratação Livre (ACL) seja justa e livre de barreiras;

Os principais pontos de questionamento mapeados pela CEMIG foram sobre a necessidade de renúncia a ações judiciais em curso, bem como de futuras proposituras; ausência de previsão contratual sobre revisões tarifárias em período inferior a 5 anos; parte dos termos do contrato ainda será regulamentada pela Aneel; não foram publicadas condições ou prazos para adesão pelas outras distribuidoras.

5- Plano de Contingência: planejamento para período úmido

Taumar Morais, supervisor da gerência de Operação da Distribuição, mostrou que a CEMIG possui sistema de alertas robustos para o monitoramento da evolução das condições climáticas e assim, preparar as equipes e os materiais/equipamentos necessários para restabelecer energia, em caso de necessidade. Os sistemas são realizados por meio de alertas, distintos pelo nível de gravidade (de R1 a R4), com uma “janela de previsão” de até 4 horas de antecedência do evento climático.

Rodrigo Damasceno, gerente da Operação da Distribuição, afirmou que esses monitoramentos em tempo real são fundamentais para que a CEMIG realize uma boa gestão às respostas aos incidentes, enviando as equipes com antecedência e/ou velocidade para restabelecimento do fornecimento de energia, ou seja, a resiliência das redes. Salientou que no caso da Distribuidora, grande parte das redes estão em meio rural (cerca de 80%), o que faz o desafio ser ainda maior, principalmente devido à dificuldade de acesso. Segundo Rodrigo, os pilares para a resiliência do sistema elétrico da CEMIG são: a renovação dos ativos, a automação do SEP, os planos de manutenção, a ampliação e a gestão da força de trabalho nos dias críticos, a cooperação com órgãos públicos. O gerente informou que existem estudos para levar os centros de operações críticas para a unidade CEMIG no Anel Rodoviário, deixando o *back up* no Barro Preto.

A equipe de Operação de Distribuição informou também que a CEMIG já investiu R\$7,2 bilhões desde 2018 e está em processo de execução de mais R\$21,9 bilhões até 2027 em subestações, linhas, obras, trocas de medidores e religadores, Programa BT Zero (combate a fraudes) e conversão de rede monofásica para trifásica. Lembrou que no último ano, a Cemig investiu



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

pesadamente em resiliência de rede, na ampliação da força de trabalho, distribuiu bases pelo estado, inclusive como resposta aos pedidos recebidos pelo programa CEMIG Agro, aumentou o número de subestações móveis e de geradores de média/alta tensão, ampliou o mega jumper e o número de drones para inspeção de rede, assim como adquiriu novos veículos 4x4. E para enfrentar as chuvas de 2024, a empresa aumentou em 15% as manutenções preventivas e em cerca de 30% as limpezas de faixa.

Segundo o Rodrigo, em situações de contingência, a empresa pode contar com um aumento de 80% da equipe, ou seja, passaria para cerca de 254 pessoas no Centro de Operações e cerca de 8500 profissionais para atendimento em campo.

6- Indicadores DEC/FEC

O engenheiro da Gestão de Ativos da Distribuição, Henrique Pinto Diniz, informou que o resultado do mês de setembro de 2024 foi pior que o do mesmo período em 2023, em função de os eventos climáticos atuais terem impactado no DEC accidental. O FEC também apresentou um pouco de piora em relação ao ano anterior, mostrando que tem havido problemas próximos à fonte da energia e, com isso, o indicador estaria praticamente estagnado em 2024. Sobre a pergunta do conselheiro José Luiz se com a automação a tendência do DEC seria a de diminuir e a do FEC seria de aumentar, a equipe CEMIG explicou que existem variáveis que impactam nesse cálculo, mas que, em “linhas gerais”, pode-se dizer que a tendência seria o DEC ser reduzido, porém, o FEC poderia diminuir ou se estabilizar.

Já sobre os indicadores do CEMIG Agro, houve uma redução no número de ocorrências em relação a setembro de 2023, o tempo médio das interrupções também diminuiu, apesar de ainda estar um pouco fora da meta que a concessionária estabeleceu para si mesma (não existe um limite da Aneel para esse indicador “rural”). Sobre as maiores causas dos problemas que impactam nos resultados dos indicadores rurais, Henrique respondeu que são a deterioração de materiais e os fenômenos ambientais. O conselheiro José Luis solicitou uma apresentação sobre esses fatores que impactam no DEC e FEC, quando esse tema for abordado em nova reunião.



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

7- Outros assuntos

O conselheiro suplente do segmento comercial José Luis França defendeu a ideia de que o ConCEMIG e demais Conselhos de Consumidores brasileiros enviem para a Aneel seu posicionamento sobre as mudanças no contrato de renovação de concessões e disse perceber que, atualmente, o consumidor não é ouvido pelo órgão regulador. José Ciro reforçou que apesar de o ConCEMIG não conseguir se posicionar sobre todos os temas abordados pela CP, é salutar marcar a presença nessa discussão e reforçar também a importância da independência da Aneel.

Luciano José mostrou as despesas realizadas pelo Conselho de Consumidores da CEMIG até outubro de 2024, os valores aplicados e o saldo dos recursos. Além disso, ele aproveitou a oportunidade para esclarecer algumas dúvidas dos conselheiros sobre as orientações dadas pelo órgão regulador, no que tange aos gastos permitidos e os que são proibidos de serem feitos por eles.

O presidente do Conselho anunciou que a primeira reunião do Conselho de 2025 será itinerante, em Pouso Alegre. Já a conselheira representante do segmento rural, Aline Veloso informou que na sexta-feira, dia 25/10, durante a 199ª Reunião Extraordinária do Conselho, foi discutida a baixa adesão dos produtores rurais e apicultores no recadastramento rural e as estratégias para melhorar o número de adeptos. Segundo ela, a FAEMG tem feito comunicados de reforço junto aos produtores da sua base e os enviado também para outros sindicatos apoiarem a iniciativa. A conselheira disse ainda que na semana posterior à reunião do Conselho, seria realizada em Barbacena uma assembleia com todos os sindicatos de produtores rurais. Como as maiores demandas desse segmento são por infraestrutura e energia, Aline informou que nesse referido evento, haverá uma mesa redonda para discutir com mais profundidade os assuntos relacionados ao enfrentamento do período chuvoso, as interrupções de energia e as perdas decorrentes desse fato.

José Luis salientou a importância de ter participado do evento Smart Grid, pela riqueza das apresentações e da possibilidade de *networking* com pessoas bastante influentes no segmento de energia. Solange Medeiros, representante do segmento residencial, disse que esse evento é sempre muito rico pois traz excelentes profissionais referências do mercado. Erick Souto, representante do segmento poder público, sugeriu que a CEMIG apresente no SENDI seus



200ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

projetos contra perdas não técnicas uma vez que, ele percebeu ao participar do Smart Grid, que o programa Energia Legal/Rede BT Zero da CEMIG merece destaque pela robustez e ganhos que proporciona para a concessionária.

8- Encerramento

O presidente Jose Ciro encerrou a reunião e convidou a todos para o almoço.

Assinado por:

33C75B0A44904AD...
José Ciro Mota

Presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG
Conselheiro Titular Representante da Classe Industrial

Assinado por:

385A85C86F9D49D...
Luciano José de Oliveira

Secretário-Executivo do Conselho de Consumidores da CEMIG

Assinado por:

8CD21CB2BF844A1...
Solange Medeiros de Abreu

Conselheira Titular Representante da Classe Residencial

Assinado por:

0863FAE9999C4CC...
Aline de Freitas Veloso

Conselheiro Titular Representante da Classe Rural

Assinado por:

81AC276581BD489...
Erick Nilson Souto

Conselheiro Titular Representante da Classe Poder Público

Assinado por:

949677A524AC494...
José Luis França dos Santos

Conselheira Titular Representante Suplente da Classe Comercial

DocuSigned by:

FBAAB825CFAE432...
Alexandre Ribeiro de Almeida

Secretário suplente do Conselho