



202ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

Data: 05/12/2024

Hora: 14h às 17h30

Local: sala de reuniões do 13º andar, Ed. Júlio Soares, Belo Horizonte/MG.

Presentes:

Conselheiro/Empregado	Cargo/Entidade
José Ciro Mota	Presidente e representante titular Classe Industrial
Solange Medeiros	Representante titular Classe Residencial
Edilson Avelino da Mata	Representante titular Classe Comercial
Aline de Freitas Veloso	Representante titular Classe Rural
Erick Nilson Souto	Representante titular Classe Poder Público
Tânia Mara Santos	Representante suplente Classe Industrial
José Luis França	Representante suplente Classe Comercial
Luciano José de Oliveira	Secretário-Executivo – Gerente de Ouvidoria CEMIG
Alexandre Ribeiro de Almeida	Suplente de Secretário-Executivo
Patrícia Gomes	Ouvidoria
Renata Ribeiro	Ouvidoria
Roberta Nanini Chauar	Diretoria Regulatória
Daniel Perrelli Lança	Diretoria de Compliance

1- Abertura

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG e conselheiro titular da classe industrial, José Ciro Mota, abriu a reunião anunciando que essa seria a última do ano e que para 2025, a intenção seria intensificar as cobranças junto à Aneel e agradeceu a contribuição de todos para que o ano de 2024 tivesse sido um ano profícuo.

2- Notícias CEMIG

Luciano José, secretário do Conselho e gerente de Ouvidoria da CEMIG, informou aos presentes que no dia 13/12 a distribuidora realizou um workshop com fornecedores internacionais renomados sobre inteligência artificial, mostrando as diversas iniciativas da empresa em implementar essa inovação em vários processos. Ele informou também que a CEMIG é referência na detecção de raios e descargas atmosféricas, o que ajuda muito na elaboração de



202ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

planos de contingência e anunciou que a distribuidora fez uma atualização no sistema. Dessa forma, espera-se uma melhora na resiliência de redes, contribuindo para a redução do indicador DEC.

Além disso, Alexandre Ribeiro, secretário suplente do Conselho, lembrou que a equipe da distribuidora recebeu premiação nos Estados Unidos por projeto de geolocalização para combate à inadimplência, tornando-se referência mundial nesse quesito.

3- Eleição da Presidência do ConCEMIG

Seguindo as diretrizes da ReN 963/2021, da Aneel e do Regimento Interno, José Ciro Mota, conselheiro titular da classe industrial anunciou sua candidatura para reeleição como presidente do Conselho e Erick Nilson Souto, conselheiro titular da classe poder público como vice-presidente. Desse modo, propondo reeleição.

A votação foi aberta e os conselheiros foram reeleitos por unanimidade, para o mandato no período de 01/01/2025 a 31/12/2026. Os conselheiros mencionaram iniciativas e posicionaram sobre assuntos e aspectos importantes de serem considerados para o novo mandato, assuntos a serem tratados junto à distribuidora e à ANEEL, bem como na relação com os demais Conselhos de Consumidores de energia elétrica existentes.

4- Aprovação de agenda de reuniões e de orçamento

Patrícia Gomes, analista da Ouvidoria CEMIG, apresentou a proposta de agenda de reuniões para 2025, conforme abaixo:

Data	Dia da semana	Evento
12/02/2025	Quarta-feira	Reunião ordinária
19/03/2025	Quarta-feira	Reunião ordinária itinerante (Pouso Alegre ou Guaxupé)
16/04/2025	Quarta-feira	Reunião ordinária
04/06/2025	Quarta-feira	Reunião ordinária
13/08/2025	Quarta-feira	Reunião ordinária itinerante
23 a 25/09/2025	Terça a Quinta-feira	Reunião Ordinária e Capacitação dos Conselheiros
05/11/2025	Quarta-feira	Reunião ordinária
02/12/2025	Quarta-feira	Reunião anual com a Diretoria da Cemig



202ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

A proposta foi aprovada e a primeira reunião itinerante será realizada em Pouso Alegre e, possivelmente, a reunião itinerante do segundo semestre será em Juiz de Fora. Aline Veloso, conselheiro titular da classe rural, lembrou a importância de serem considerados os municípios que tem apresentado maior número de ocorrência de reclamações junto à distribuidora e a apresentação de casos pela Federação da Agricultura e Pecuária (FAEMG) diretamente à CEMIG. Mencionou que as iniciativas da distribuidora precisam ser mais céleres para atender as demandas dos consumidores, especialmente em caso de falta de energia e oscilação de tensão, dada a recorrência desses problemas nos casos apresentados. Da mesma forma, citou municípios cujos Sindicatos de Produtores Rurais tem demonstrado necessidade de melhorias nas redes e limpeza de faixa, especialmente nos meses de outubro e novembro de 2024, dado o início do período chuvoso em Minas Gerais. Por fim, relatou que nas reuniões regionais realizadas nos anos anteriores, foram convidados representantes de Sindicatos de sua classe de representação dos municípios circunvizinhos de onde a reunião aconteceria, visando a aproximação e relato dos produtores e demonstração dos casos.

Acerca do orçamento do Conselho, as despesas realizadas até novembro foram apresentadas por Luciano José, que salientou que ainda há despesas a serem lançadas em 2024. Os conselheiros aprovaram a compra de inscrições do evento Sendi 2025 para os conselheiros titulares e para os conselheiros suplentes José Luis França e Tânia Mara Santos. Os demais conselheiros verificarão com os seus suplentes o interesse em participar do evento. Aline Veloso, conselheiro titular da classe rural, pediu a disponibilização da programação do evento.

5- Apresentação da síntese da pesquisa IDEC

Luciano José e Patrícia Gomes apresentaram a síntese da pesquisa realizada pelo Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC), associação independente, sem fins lucrativos, sobre a atuação dos Conselhos de Consumidores de Energia no Brasil, apontando pontos fortes e fracos, como também oportunidades de melhoria.

O documento do IDEC apontou como destaques positivos a liberdade de elaboração do Plano Anual de Metas (PAM) e do próprio regimento interno; os recursos disponíveis para



202ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

desenvolvimento das atividades; a abertura à participação de membros do Ministério Público, da Defensoria Pública e do PROCON; as interações com sindicatos e com as entidades representativas. Como pontos positivos, mas que necessitam de aprimoramento foram citados: estreitar a relação com as comunidades locais, especialmente as da classe residencial; mais transparência na publicização das informações referentes aos membros do conselho; na prestação de contas e das ações realizadas; na disponibilização das atas, além necessidade de atualização das informações do site, de maneira mais geral. Os pontos mais críticos apontados pela pesquisa foram: ausências injustificadas dos membros dos conselhos em reuniões ordinárias; gestão inadequada dos recursos; falta de clareza e de padronização nas prestações de contas; realização de poucas ações em prol dos interesses do consumidor.

Foi informado também que o IDEC contratou a consultoria Opinion Box, que entrevistou 2.672 pessoas em todo o Brasil. Pela pesquisa, ficou demonstrado que cerca de 15% da amostra afirmou conhecer os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica e, dentre essas pessoas, 29% conheciam o papel e as responsabilidades dos conselhos. Quase a totalidade dos entrevistados entende a importância desses órgãos para proteção dos direitos e interesses dos consumidores de energia elétrica. Como pontos de atenção e limitações foram apontados: os interesses diversos que uma mesma classe representada pode ter; a falta de critérios claros para a escolha dos conselheiros; a falta de representatividade (potenciais clientes não são contemplados); a eficácia e a credibilidade comprometidas pelo caráter consultivo; o conflito de interesses com a distribuidora; a falta de autonomia. Como recomendações foram sugeridos pela pesquisa: instituir interlocutores em todas as regiões da área de concessão da concessionária; estreitar relacionamento com órgãos como Procon e Ministério Público; divulgar a existência e as ações realizadas pelo Conselho; abrir canais de comunicação; criar critérios para garantir a assiduidade dos membros nas reuniões ordinárias; manter a atualização do site; realizar reuniões híbridas para possibilitar participação de convidados; realizar a gravação das reuniões e dos eventos e disponibilizá-los para acesso público.

Por outro lado, as recomendações para os tomadores de decisão são as seguintes: dotar os conselhos de personalidade política e caráter deliberativo; revisar estrutura de representação; padronizar prestação de contas; aumentar a transparência de gastos e publicização das informações sobre a atuação do conselho e fortalecer o caráter fiscalizatório da Aneel.

Diante de todas as informações expostas, os membros do ConCEMIG acordaram o seguinte:



202ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

- Incluir no relatório de viagens um campo para relatar o que foi tratado no evento, pontos de destaque e comentários (percepção) e compartilhamento de informações com os demais conselheiros que não puderam participar;
- Prazo para tramitação de análise e publicação da ata da reunião no site: 15 dias. Compromisso de concluir todo o processo antes da reunião seguinte;
- Realizar mais ações junto à comunidade, preferencialmente em conjunto com a distribuidora;
- Dar mais publicidade às ações realizadas pelo Conselho;
- Criar estratégias para aumentar a visibilidade do ConCEMIG, intensificando a divulgação dos trabalhos e os objetivos do Conselho.

Ficou acertado que Patrícia Gomes e Renata Ribeiro apresentarão, em janeiro de 2025, proposta de ações para divulgação do Conselho, a serem realizadas ao longo do ano, para que sejam apreciadas e debatidas pelos membros do Conselho em reunião extraordinária. Também ficou acertado que seriam levantados os custos para aquisição de possíveis brindes do Conselho para serem distribuídos à população na oportunidade das ações e eventos.

6- Participação da Diretoria da CEMIG:

Roberta Nanini, diretora de regulação, e Daniel Lança, diretor de compliance da CEMIG, foram convidados a participarem da segunda parte da reunião para realizarem um balanço das ações de 2024 da distribuidora e ouvirem as demandas dos conselheiros, em cumprimento ao disposto no inciso VIII do Art. 10, da ReN 963/2021.

O presidente do Conselho citou as intenções de aumentar a visibilidade do conselho em 2025 e para isso, associar peças de divulgação do conselho nas ações da CEMIG que envolverem as comunidades. Os diretores entenderam ser uma boa oportunidade de ação conjunta para otimização dos resultados para a distribuidora e para o Conselho. Assim, ficou estabelecido que a CEMIG apresentará o cronograma de ações pré-estabelecidas para 2025 e dessa forma, o conselho conseguirá iniciar o planejamento e execução das iniciativas.

Além disso, poderão ser estudadas outras estratégias em que a Cemig pode apoiar essa divulgação, tal como a inserção de informações sobre o ConCEMIG na conta de energia e também na intranet (CEMIG online).



202ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

O diretor Daniel informou que está sendo desenvolvido um trabalho com a consultoria Betânia Tanure e Associados (BTA) com foco no cliente, para que a CEMIG consiga ir além de apenas cumprir as normas regulatórias e para que todos do time da distribuidora estejam imbuídos da cultura voltada ao melhor atendimento aos clientes. Ele citou como exemplo, a revisão de processos e de indicadores, de forma a mensurar o nível de satisfação do cliente, ao longo de todo o contato que ele tiver com a distribuidora, que as metas e bonificações estarão atreladas à conquista do DEC percebido (sem expurgo). Os conselheiros aprovaram a iniciativa, concordaram que isso fará a diferença para os consumidores e reforçaram que essa já era uma demanda levada à CEMIG há tempos. A conselheira Aline Veloso, representante do segmento rural, sinalizou a necessidade de presença da CEMIG no interior do estado a fim de ouvir as diversas necessidades dos produtores rurais. Segundo ela, o programa CEMIG Agro foi divulgado em diversas iniciativas da FAEMG, entidade que representa, e junto aos Sindicatos de Produtores Rurais de sua base, bem como o canal direto do produtor rural e que, diante disso, espera que o público rural comece a sentir os reflexos dos investimentos realizados pela CEMIG o mais breve possível. Destacou que a aproximação é muito relevante, especialmente com os agentes de relacionamento e Sindicatos. Mencionou que o segmento rural vem tendo problemas recorrentes de falta e de instabilidade de energia e citou localidades e regiões das quais recebe mais demandas, apresentando-as à CEMIG. Reforçou a importância das iniciativas da distribuidora com o aumento das equipes de campo e de priorização para atendimento, pedindo nova apresentação de acompanhamento do que estava planejado para realização no período chuvoso. José Luis França, conselheiro suplente do segmento comercial, reforçou o pedido de análise de CEMIG para realizar o parcelamento de obras a fim de democratizar ainda mais o acesso à energia para os pequenos empreendedores. A conselheira Aline Veloso, recordou que o pagamento à vista instituído pela distribuidora inviabiliza o pedido de obra pelos produtores rurais. Tânia Mara Santos, conselheira suplente do segmento industrial, elogiou a parceria FIEMG-CEMIG que implantou o programa “Lado a lado” que consiste em ouvir a demanda de empresários de determinadas regiões/segmentos e a CEMIG informá-los sobre investimentos em rede naquela região, facilitando o planejamento e o desenvolvimento de negócios.



202ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

6- Encerramento

O presidente Jose Ciro encerrou a reunião e convidou todos para um jantar de confraternização.

DocuSigned by:
JOSÉ CIRO MOTA
33C75B0A44904AD...

José Ciro Mota

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

Assinado por:
Luciano
385A85C86F9D49D...

Luciano José de Oliveira

Secretário-Executivo do Conselho de
Consumidores da CEMIG

Assinado por:
Solange
8CD21CB2BF844A1...

Solange Medeiros de Abreu

Conselheira Titular Representante da Classe
Residencial

Assinado por:
Aline de Freitas Veloso
0863FAE9999C4CC...

Aline de Freitas Veloso

Conselheiro Titular Representante da Classe
Rural

Assinado por:
Erick
81AC276581BD489...

Erick Nilson Souto

Conselheiro Titular Representante da Classe
Poder Público

DocuSigned by:
Edilson Avelino da Mata
763B82CE60CD47D...

Edilson da Mata

Conselheiro Titular Representante da Classe
Comercial

DocuSigned by:
Alexandre Ribeiro de Almeida
FBAAB825CF4E432...

Alexandre Ribeiro de Almeida

Secretário suplente do Conselho

Assinado por:
Jose Luis
949677A524AC494...

José Luis França dos Santos

Conselheiro Suplente Representante da Classe
Comercial

Assinado por:
Tânia Mara Santos
141924972A5E4F7...

Tânia Mara Santos

Conselheira Suplente Representante da Classe
Industrial