

DATA: 19 de fevereiro de 2020

LOCAL: Sala do Conselho de Consumidores da Cemig

1 - APROVAÇÃO DE ATA

Conforme previsto no Regimento Interno do Conselho de Consumidores da Cemig, a reunião foi iniciada com a aprovação da Ata da 146ª Reunião do Conselho de Consumidores da Cemig, realizada no dia 11 de dezembro de 2019, pelos conselheiros presentes.

2 - ABERTURA

Solange Medeiros, Presidente do Conselho de Consumidores iniciou a reunião comentando sobre o convite feito pela Aneel para entrega do prêmio Abradee e discussão da resolução 451, comentou sobre a entrega do prêmio conquistado pela Celesc e lamentou que a Cemig, apesar de ter melhorado o seu resultado, não tenha se classificado entre os finalistas. Informou também que a Aneel irá fazer um novo convite para essa discussão antes que ocorra a conclusão sobre a AP.

Solange questiona sobre a alteração do presidente da Cemig. Wantuil Teixeira, Secretário executivo do Conselho de Consumidores explica que essa alteração já era prevista e que Bellini, inicialmente foi convidado para compor o conselho de administração, mas no primeiro momento foi combinado que ele ficaria na presidência por aproximadamente um ano e que o novo presidente Reynaldo Passanesi tem um discurso voltado para a iniciativa privada, e que até as reuniões tem um estilo diferente do anterior.

Outro fator importante levantado por Wantuil é o cumprimento das metas que estão diretamente relacionadas à pesquisa de satisfação dos consumidores. A evolução para alcance das metas são parte da qualidade e tem muito a evoluir. Por exemplo o desafio do DEC que, em 2019, teve a meta cumprida, mas em 2020 está mais apertado. A meta do IASC (Índice Aneel de Satisfação dos Consumidores) de 2020 foi elevada para o patamar de 80 pontos e é necessário atentar para os quesitos: valor da tarifa, fidelidade do cliente.

Wantuil ainda comentou sobre o P&D de Inteligência Artificial e Satisfação de Clientes. O desafio do IASC faz parte do contrato de metas de todos os diretores pois, tudo na empresa é relacionamento com clientes.

Ernesto Junior, Agente de Processos Comerciais destacou o prêmio recebido pela Cemig em Davos, 19º lugar no ranking mundial, como empresa sustentável, a única empresa de energia elétrica classificada na América Latina.

Robson Ferreira, Ouvidor da Cemig destacou a quantidade de reclamações na Aneel, esclareceu que a reclamação deve ser atendida na base, que as ações e tratativas são discutidas no Bom Dia (reunião semanal das superintendências e diretorias). É necessário que os clientes sejam atendidos antes que estes reclamem na ouvidora da Aneel.

Robson, relatou também, que está sendo realizado um trabalho para revisão com relação ao layout da fatura, como ligar gratuitamente, destaque de serviços, adesão da Cemig ao site consumidor.gov, este é o site oficial do governo que reduz a quantidade de judicialização, registros no Procon e tendem a melhorar o atendimento. Treinamento com os atendentes monitorando os clientes que são reincidentes e atendimento telefônico.

José Luiz, representante titular do setor industrial solicitou que o consumidor seja comunicado caso não haja sucesso na previsão de retorno de energia, fornecida pelo atendente telefônico no Call Center.

Ernesto Júnior, destacou a campanha de segurança com a população, preparada especialmente para o período do carnaval. Trata-se de uma marchinha produzida em parceria com Alice Caymmi e o grupo Baianas Ozadas e está sendo veiculada nas mídias digitais, rádio e TV.

3 - APRESENTAÇÃO REN 800/2019 e CP 001/2020

Cristiane Rangel, Técnica de Faturamento da Cemig, apresentou as questões da resolução 800 e atualização publicada em dezembro de 2017 sobre os clientes classificados como tarifa rural.

Primeiro ciclo de revisão dos clientes do rural em 3 anos e sucessivamente a cada 3 anos nova revisão. A Cemig encaminhou cartas para os clientes, mas em 14 de janeiro de 2020 houve a suspensão da revisão e os clientes que perderam o benefício sobre a tarifa deverão ter o refaturamento de suas contas. Houve o despacho para Consulta pública em 60 dias e atualização da resolução.

Feita campanha de comunicação com clientes e alinhamento do que aconteceu. Cerca de 235 mil clientes perderam o benefício. Já está sendo realizado o retorno dos benefícios e o refaturamento de suas contas, quando necessário.

Carlos Gutemberg, Consultor do Conselho de Consumidores, questionou sobre a visita técnica e Cristiane explicou que a Cemig não realizou visita técnica, tendo em vista o grande volume de clientes. Portanto, todos os clientes terão o benefício, até aqueles que perderam em função ao cadastramento.

Aline Veloso, representante titular da classe rural, destacou que através de solicitações dela e da FAEMG junto à Cemig sobre a resolução 800, especialmente os consumidores irrigantes

estavam preocupados com a possível perda de benefícios, foram realizadas várias reuniões. Quando o procedimento foi iniciado o conselho, sugeriu uma campanha sobre o cadastramento que foi feita a partir de 1/3 dos clientes. A princípio deveriam ser cadastrados os irrigantes e aquicultores. Muitas reclamações ocorreram e o conselho pediu campanhas porque o consumidor não sabia qual parte do 1/3 fazia parte, outra reclamação dos produtores rurais foi a quantidade exorbitante de documentos que muitas vezes não condizia com a ação, o atendente não tinha segurança para explicar o processo. Muitos produtores chegam direto à FAEMG com dúvidas e reclamações pois não foram atendidos e muitos atendimentos apresentaram uma qualidade do serviço ruim, imagina-se que faltou informação na base.

Que o processo seja mais leve e que tenham campanhas orientativas.

Em janeiro foi enviado ofício do presidente da Faemg à Cemig sobre o processo de refaturamento e a resposta não foi dada pelo Presidente e sim pelo Superintendente.

O material de divulgação para a necessidade do recadastramento ainda estava sendo veiculado mesmo com a suspensão já divulgada pela ANEEL, foi comunicada aos gestores da Cemig.

Espera-se que em março haja o refaturamento dos clientes que perderam seus benefícios.

Alguns refaturamentos ainda estão saindo errado, a Cemig coloca o preço da tarifa que não corresponde ao rural.

Foi questionada a tabela de tarifas que é aplicada ao consumidor rural que não está de acordo com a tabela de consulta. Cristiane esclareceu que essa diferença cita pela Aline, é esclarecida pela aplicação dos impostos, PIS e Cofins.

Alguns consumidores foram orientados sobre a classificação e muitos já foram retornados para classificação rural, é necessário o retorno imediato ao consumidor e não somente na fatura. Espera-se que a Cemig tenha procedimentos mais adequados ainda que, os consumidores rurais, não sejam captados pelo IASC.

Ainda que ele não seja consumidor residencial e será encaminhado novo ofício. Muitos dos consumidores indeferidos são rurais.

Cristiane ressalta que o procedimento será realizado e agora com melhor aprendizado.

Aline destaca a relação de documentos solicitados: carta com relação de documentos e ausência de formulário de relação de carga e muitas vezes o cliente recebia o formulário em várias versões (3 modelos distintos).

Robson solicita que situações específicas sejam comunicadas à ouvidoria para entendimento da reclamação e auxílio, inclusive para treinamento dos atendentes.

William Evans, Analista de Relacionamento Comercial, destaca que é muito importante tirar o processo da fala e colocar num instrumento em situação passível de entendimento, melhorias do formulário.

Cristiane informa que foi montada uma equipe de trabalho para o melhorar o atendimento aos clientes que passaram pelo processo de recadastramento.

Aline solicita que tenha um apoio ao cliente que faz jus ao benefício.

Carlos Gutemberg apresentou uma dúvida sobre consumidores irrigantes e produtor geral sobre licenciamento ambiental, como está sendo tratado? Cristiane esclareceu que a Cemig aceitaria o protocolo para a primeira revisão, a minuta ainda será discutida, hoje a distribuidora pode consultar o órgão ambiental.

Aline citou que o sistema Faemg fará contribuições, há licenças específicas para produtores de Minas Gerais. Espera-se que o Programa Livre para Crescer seja para se ter tranquilidade nos processos, bem como o alinhamento entre distribuidoras e secretarias de meio ambiente. Kleber Monteiro, Analista de Processos Comerciais, sugere que os clientes que cumpriram as etapas desse cadastramento e atenderam os critérios definidos na resolução, na próxima etapa, que seja feito um filtro antes para os que perderam o benefício para a entrega da documentação, na tentativa de resguardar o cliente.

4 - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO CP 038/2019

Carlos Gutemberg, Consultor do conselho de consumidores da Cemig D, fez uma apresentação para explicar aos conselheiros todas as propostas da Aneel, associadas à CP038/2019, destacando os tópicos listados abaixo:

- Indicadores de Qualidade da Continuidade do Fornecimento
- Regulação Atual - mecanismos de incentivo
- Evolução dos indicadores de continuidade do fornecimento - Brasil e Cemig D
- Motivações para aprimorar
- Processo de revisão
- Propostas ANEEL
- Análise
- Pontos para contribuição

Após o detalhamento pontual de cada item, foi apresentado aos conselheiros as propostas de contribuição do conselho de consumidores da Cemig D, para a referida CP, para os conselheiros manifestarem suas ideias. O conselheiro José Luiz, fez uma sugestão de incluir na proposta a questão das redes inteligentes. Outro comentário foi referente ao componente Q do fator X, que fosse considerado um pouco mais ou menos de tarifa para a distribuidora a partir da avaliação do DEC global.

5 - OUTROS ASSUNTOS

José Luiz questiona sobre a devolução do dinheiro referente a decisão judicial, relativa em 2019 de PIS COFINS. Wantuil relatou que como o assunto ainda está muito recente, não sabemos como será conduzido pela Aneel, vamos esperar uma definição sobre o tema.

Encontro sudeste terá sua data reprogramada.

Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Norte será representado por Solange e José Luiz.

Ficou definido que o treinamento do conselho no ano de 2020, será realizado no mesmo local do último ano.

Conforme sugestão da Aline a reunião será em BH e após o almoço sairemos para o local do treinamento.

Após a definição do local e estruturação da reunião e treinamento, os conselheiros e o consultor definiram alguns temas para o treinamento, conforme abaixo:

- Informações da consulta pública 001;
- Informações da Cemig sobre refaturamento;
- Sobre o PRA, retorno sobre as obras atrasadas.
- Falar sobre prazos regulatórios e como estão estes atualmente.
- Gutemberg GT de modernização do setor elétrico, proposta de implementação com as medidas principais, separação de lastro e energia.
- Apresentação sobre o IASC, o que a Cemig está fazendo para melhorar.

6 - ENCERRAMENTO

A Sra. Solange Medeiros, Presidente do Conselho de Consumidores da Cemig, agradeceu a presença de todos e encerrou a reunião.

Pela Classe Residencial

Titular: Solange Medeiros de Abreu _____

Suplente: Lúcia M. S. Pacífico Homem _____



**ATA DA 147ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
CONSUMIDORES DA CEMIG**

Pela Classe Industrial

Titular: José Luiz Nobre Ribeiro _____

Suplente: José Ciro Mota _____

Pela Classe Comercial

Titular: José Geraldo Oliveira Motta _____

Suplente: Helton Andrade _____

Pela Classe Rural

Titular: Aline de Freitas Veloso _____

Suplente: Ennia Rafael de Oliveira Guedes Bueno _____

Pela Classe Poder Público

Titular: Erick Nilson Souto _____

Suplente: Tadahiro Tsubouchi _____

Consultor:

Carlos Alvim Gutemberg _____

Pela Cemig - Secretário Executivo

Titular: Wantuil Dionísio Teixeira _____

Suplente: Juliana Cardoso Amaral _____