



203ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

Data: 16/01/2025

Hora: 16:00h às 18:30h

Local: sala de reuniões do 10º andar, Ed. Júlio Soares, Belo Horizonte/MG.

Presentes:

Conselheiro/Empregado	Cargo/Entidade
José Ciro Mota	Presidente e representante titular Classe Industrial
Erick Nilson Souto	Representante titular Classe Poder Público
Solange Medeiros	Representante titular Classe Residencial
Edilson Avelino da Mata	Representante titular Classe Comercial
Aline de Freitas Veloso	Representante titular Classe Rural
José Luis França dos Santos	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

1- Abertura

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG, José Ciro Mota, deu início à reunião comentando sobre a necessidade de definição de estratégias para divulgação do ConCEMIG, sobretudo com foco em mídias digitais. Para tanto, foi proposta a contratação de agência de comunicação que tenha expertise no assunto. Patrícia Gomes, da Ouvidoria CEMIG, explicou que está em curso uma licitação para a contratação de uma empresa de marketing digital para a CEMIG e que, tão logo o processo seja concluído, o Conselho de Consumidores da CEMIG poderá utilizar os serviços dessa agência, assim como já é feito com a agência de publicidade.

José Luis França dos Santos, representante suplente do segmento comercial, sugeriu que, inicialmente, seja criada uma conta do Conselho no Instagram, para que sejam publicadas as atividades já realizadas pelo Conselho, incluindo fotos das reuniões realizadas e de eventos que os conselheiros participarem. Assim, foi debatidas e sugeridas pelos Conselheiros postagens sobre: visita à usina solar realizada em Montes Claros em 2023 (durante a programação da reunião itinerante do Conselho, realizada em junho daquele ano); o evento XII Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Sudeste, promovido pelo Conselho em maio de 2024; a Carta de Belo Horizonte, que foi o resultado desse evento; a visita à Comunidade Vitória pelo Programa BT Zero Energia Legal; a informação à população sobre o desconto na conta de janeiro de 2025, referente ao Bônus Itaipu. Foi sugerida também a criação da conta no Facebook, vinculada à conta do Instagram. Aline Veloso, conselheira do segmento



203ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

rural, pontuou que as postagens em ambas as redes sociais poderiam dar maior publicidade às informações do ConCEMIG, possibilitando alcance de estratos diferentes da população.

José Ciro mencionou sobre a recente reunião dos presidentes das Federações da Agricultura e Pecuária (FAEMG), da Indústria (FIEMG) e do Comércio (Fecomércio) com o Governador Romeu Zema, ressaltando a importância da atuação conjunta das entidades que vêm estreitando o relacionamento entre si desde 2024, construindo importantes projetos, em prol do desenvolvimento de Minas Gerais. Aline Veloso, conselheira titular da classe rural, mencionou a importância estratégica e o trabalho conjunto das instituições em prol de Minas Gerais e do crescimento, desenvolvimento econômico e geração de emprego e renda, lembrando que a energia elétrica é tema fundamental, debatido na oportunidade. Na sequência, lembrou da iniciativa junto à Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SEDE), no âmbito do projeto “Minas Livre para Crescer”, que tem atuado na desburocratização de legislações e vem conseguindo bons resultados.

Ciro acrescentou que há um trabalho desenvolvido pela Secretaria do Meio Ambiente e Desenvolvimento de Minas Gerais (SEMAD) sobre a prevenção de catástrofes climáticas, que entende ser interessante apresentá-lo aos membros do Conselho, como também para as entidades que eles representam, pois trata-se de um projeto amplo e que tem impacto em todos os segmentos. Os conselheiros entenderam que não seria o foco, no momento, para apresentação dessa monta, considerando que individualmente as instituições já atuam no acompanhamento de temas relacionados e tratados pela SEMAD.

2 – Notícias da Cemig

Luciano José de Oliveira, Secretário Executivo do Conselho, informou sobre as reestruturações em curso na Cemig. Explicou que Daniel Lança, atual Diretor de Compliance, assumirá a Diretoria Jurídica e de Compliance da Gasmig e que Simone Deoud Siqueira, ex-Ouvidora Geral do Estado, assumirá a Diretoria de Compliance a partir de 17/01/2025. O Secretário do Conselho informou também sobre a descentralização dos serviços e processos da Vice-Presidência da Distribuição e apresentou o novo organograma da Diretoria com as 6 novas Superintendências regionais (Centro, Mantiqueira, Triângulo, Leste, Norte e Sul) e suas respectivas gerências. Os conselheiros solicitaram o compartilhamento do novo organograma da distribuidora e detalhamento das siglas de cada nova superintendência e das gerências que estarão vinculadas a elas. Ficou decidido que será elaborada carta à presidência e à diretoria da CEMIG, parabenizando pela reformulação na estrutura. Aline parabenizou a iniciativa da distribuidora e mencionou que deseja que as iniciativas contemplem melhorias para o segmento rural, no âmbito do Projeto CEMIG AGRO, que espera ter reunião em breve para verificação do que está planejado para 2025 e para o acompanhamento da execução de ações que estavam previstas para 2024. Os demais conselheiros mencionaram que a descentralização por meio das superintendências potencializará o atendimento das demandas e melhorias para os consumidores, podendo refletir na melhoria dos indicadores de percepção do serviço prestado pela CEMIG. Alexandre Ribeiro de Almeida, secretário suplente, mencionou que o Cemig Agro foi definido como uma



203ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

nova superintendência, vinculada à Vice-Presidência Executiva, cujo diretor é o Sr. Marcos Montes, e que a Ciceli Martins permanece à frente do projeto.

Luciano comentou também sobre desconto do bônus Itaipu que será aplicado nas contas de energia elétrica a partir de janeiro de 2025. Detalhou que o desconto beneficia consumidores residenciais e rurais que tiveram consumo mensal inferior a 350 kWh, em pelo menos em um mês de 2023. Segundo ele, este bônus, regulamentado pela ANEEL e previsto na Lei 10.438/2002, é resultado do saldo positivo da comercialização anual da energia de Itaipu. Cerca de 7,5 milhões de clientes da Cemig D serão contemplados com uma redução média de 13,9% em suas contas. O valor, expresso em reais, estará identificado na conta sob a denominação “Bônus ITAIPU – art. 21 da Lei 10.438/2002”. Os conselheiros comentaram que esse assunto é de extremo interesse dos consumidores e merece ser foco de divulgação pelo Conselho.

3 – Apresentação do fechamento do orçamento 2024

O Secretário Executivo do Conselho apresentou os valores do orçamento relativo ao exercício de 2024, totalizando mais de R\$532 mil, sendo que as despesas totais daquele ano fecharam em R\$420.266 e, assim, o saldo remanescente para 2025 ficou em R\$213.504 (já incluído o valor de rendimento de aplicação). O conselheiro titular do segmento rural, Edilson da Mata fez proposta de realização de mais eventos regionais e com a população, assunto que seria debatido em seguida.

4 – Proposta de divulgação do Conselho por meio de parcerias

Conforme solicitado na 202ª reunião, Patrícia Gomes, analista da Ouvidoria, apresentou proposta para participação do Conselho em eventos que serão promovidos pela Cemig ou em parceria com Ministério Público de Minas Gerais - MPMG, com o objetivo de fazer chegar ao maior número de pessoas as informações sobre o Conselho, suas atribuições, os direitos e deveres dos consumidores, dentre outras informações que estejam com consonância ao Art. 9º, da ReN 963/21, da Aneel.

A analista retomou o assunto da reunião 201 (realizada em dezembro de 2024) em que foram apresentados os programas da superintendência de relacionamento com o cliente da CEMIG (RC), como o “CEMIG na Praça” e o “Café com a CEMIG”, e contou com o apoio de Luciano José para explicar o formato do projeto “MP Itinerante”, desenvolvido pelo Ministério Público de Minas Gerais.

A proposta para 2025 é que o Conselho aproveite as mídias usadas pela CEMIG (carro de som, spots de rádio, outdoor, cartazes etc) nesses eventos para falar a respeito do ConCEMIG, e assim, durante as ações uma pessoa ficará responsável para detalhar melhor as informações sobre o órgão e, ao final, distribuir material informativo e brindes para o público participante. Dessa forma, os participantes repassarão essas informações para seus familiares e amigos,



203ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

ampliando o alcance das divulgações. O objetivo alcançar cerca de 40 mil pessoas espalhadas pelo Estado.

Aline, representante do segmento rural, sugeriu a gravação de um vídeo do presidente ou de algum dos Conselheiros para ser exibido nos referidos eventos, ou sempre que possível, ter a participação de algum membro para ajudar na promoção do conselho, ou até mesmo, contar com ambos.

José Luis França dos Santos, representante suplente do segmento comercial, questionou sobre as consequências advindas da publicidade do Conselho, como o surgimento de demandas individuais. Foi explicado ao conselheiro que eventualmente alguma reclamação é recebida pelo endereço eletrônico do Conselho. Luciano mencionou que, quando isso ocorre, a demanda é direcionada para ser tratada pela Ouvidoria CEMIG ou o cliente é respondido com a orientação sobre os canais corretos para registro das reclamações – sendo na distribuidora ou na Aneel. O conselheiro suplente concordou com o processo, pediu para que os conselheiros recebam cópia dos e-mails que chegarem na caixa do Conselho e sejam informados posteriormente das providências tomadas pela Ouvidoria, respeitada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Expressou também preocupação com a quantidade de demandas por e-mail ou outro canal que poderia haver, caso haja divulgação maciça desse canal de comunicação do Conselho. Este assunto, a pedido do presidente, deverá ser retomado em nova reunião do Conselho.

Já o representante titular da classe comercial, Edilson da Mata Edmilson, lembrou que ao dar visibilidade ao Conselho é necessária uma estruturação para o recebimento e tratamento de eventuais demandas dos clientes, desde que apresentados os protocolos que demonstrem o registro prévio da reclamação na Cemig, para verificação do cumprimento dos prazos pela distribuidora e orientação sobre caminho correto que o cliente deve seguir. Erick Souto, conselheiro titular da classe Poder Público, comentou sobre a falta de estrutura do Conselho para responder as demandas individuais e lembrou que o papel do órgão não é esse e, sim, de analisar e debater questões macro como a legislação e propor soluções para assuntos que envolvam a coletividade de uma ou mais classes consumidoras. O conselheiro salientou que o atendimento de reclamações individuais é papel da Ouvidoria da concessionária e da Aneel. Edilson contra-argumentou que a chegada de vários e-mails não deve ser temida pelos conselheiros e sugeriu a contratação de um profissional para ficar responsável por atender essas demandas, pois essa contratação está prevista na ReN 963/21, da Aneel.

Luciano explicou sobre os níveis regulatórios de atendimento, o caminho do entendimento e as tratativas das reclamações dos clientes. Ele explicou ainda que será preciso verificar com área de proteção de dados sobre possibilidade de encaminhamento dos e-mails aos Conselheiros, uma vez que pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), os dados pessoais dos clientes são sensíveis e, por isso, só podem ser compartilhados com pessoas autorizadas (com procuração). O secretário também mostrou aos presentes o §1º do art. 9º da ReN 963/2021, que trata expressamente sobre a vedação de o Conselho de Consumidores acolher reclamações de clientes:



203ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

§ 1º O Conselho não deve se ocupar com o atendimento de demandas de caráter individual e interesse específico, não se tornando parte da estrutura de atendimento oferecida pela Distribuidora e pela Ouvidoria Setorial da ANEEL.

Com as divergências de opiniões entre os conselheiros, ficou definido que o assunto será mais bem avaliado entre eles para posterior decisão. O conselheiro Erick sugeriu que representantes do Conselho visitem a Assembleia Legislativa (ALMG), realizando apresentação e articulação institucional junto ao Comitê de Energia da entidade. Aline solicitou que seja buscado nos arquivos do Conselho a apresentação institucional existente para que seja avaliada e atualizada, possibilitando sua utilização nas reuniões itinerantes e nos eventos que forem definidos como focais na proposta de divulgação do Conselho. José Luis pediu para conhecer o fluxograma de atendimento regulatório das reclamações, em cada instância.

Na sequência, Patrícia apresentou as propostas de apoio à divulgação do Conselho com a confecção de diversos brindes a serem distribuídos durante as ações, assim como os valores orçados para confecção deles para análise dos membros. Tomou-se como base os materiais feitos anteriormente, quais sejam: squeeze; ecobag; revista Coquetel com dicas; caneta; bloco de notas pequeno; Cartilha (direitos e deveres). Aline recomendou que seja feita revisão do conteúdo da cartilha, sendo mais palatável ao público consumidor. Os conselheiros debateram sobre a proposta dos brindes e sobre o conteúdo a ser veiculado nos materiais (exemplificando temas: recomendações sobre segurança no uso da rede, composição tarifária, custos da energia e peso de tributos na composição da tarifa, direitos e deveres e consumo consciente), valores, linhas de edição que devem ser seguidas. Porém, como não chegaram ao consenso, não houve deliberação e a discussão deverá ser retomada para só então iniciarem as ações de 2025.

5- Atas das reuniões

Aline solicitou alteração numa parte específica do texto da minuta da ata da reunião 201 e relatou que enviará as demais contribuições para essa e para a minuta da ata 202; sugeriu um sistema de acompanhamento de encaminhamentos estabelecidos nas reuniões do Conselho e ações da CEMIG, de modo que seja possível verificar as pendências e as necessidades de articulações, sendo informada que ele está em elaboração.

O presidente do Conselho comentou sobre a necessidade de se estabelecer um prazo para validação das minutas de atas de reuniões e assinaturas desses documentos, de forma a possibilitar atualização da página eletrônica do ConCEMIG em prazo mais curto que o atual. Mencionou que a última ata assinada por todos os conselheiros e que encontra-se publicada no site foi a da reunião 196, realizada em 30/07/2024.

Dessa forma, ficou acordado que as minutas de atas serão enviadas em até 7 (sete) dias úteis após a realização da reunião para avaliação e contribuições dos conselheiros. Esses terão o prazo de 15 (quinze) dias úteis para se manifestarem. Não havendo manifestação, considerar-se-á



203ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

como aceite tácito do teor da minuta, liberando o documento para a coleta das assinaturas digitais.

A conselheira Aline informou que assinou as atas das reuniões 199 e 200 em 15/01/2025, que já havia assinado a da reunião 198 e fez ressalva quanto a ata da reunião 197, pontuando que o nome da conselheira Solange precisaria ser retirado, uma vez que a representante da classe residencial não estava presente na ocasião. Assim, a ata desta reunião será corrigida e novamente encaminhada para coleta das assinaturas eletrônicas dos conselheiros que estiveram presentes.

6- Assuntos gerais

Os conselheiros pediram a apresentação de um quadro com as demandas que forem levantadas pelo Conselho, de forma que seja feito um acompanhamento contínuo, a cada reunião.

José Luis pediu também que seja apresentada uma prévia do programa de investimento realizado pela CEMIG em 2024, projetado e imobilizado, e o projetado para 2025. Solicitou também verificar a possibilidade de disponibilização das informações dos indicadores de continuidade DEC e FEC em até 5 (cinco) dias após a apuração pela distribuidora, mesmo que sejam números prévios, ou seja, que a informação ainda não esteja totalmente consistida. Destacou que, atualmente, os boletins mensais que estão sendo enviados têm grande defasagem de tempo. Luciano verificará junto às gerências regionais essa possibilidade e atualização dos boletins mensais.

Como pré-pauta para a próxima reunião foram feitas as seguintes sugestões:

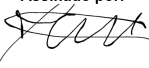
- Apresentação dos indicadores de continuidade DEC e FEC, assim como a possibilidade de divulgação antecipada desses índices;
- Apresentação do que foi realizado em relação ao plano emergencial da Cemig traçado para atuação durante o período chuvoso;
- Apresentação sobre a realização do programa de investimento em 2024 e previsão de recursos para 2025.
- Tratativa a ser dada as demandas dos consumidores individuais que chegam por e-mail Conselho. Resposta da Cemig sobre o compartilhamento da resposta ao consumidor que acessou o e-mail do conselho, sobre a ótica da LGPD.
- Apresentação do quadro de acompanhamento das demandas que forem levantadas pelo Conselho.



203ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

5- Encerramento

O presidente José Ciro encerrou a reunião e convidou todos para o jantar.

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

DocuSigned by:

763B82CE60CD47D...

Edilson Avelino da Mata
Conselheiro Titular Representante da Classe
Comercial

Assinado por:

81AC276581BD489...

Erick Nilson Souto
Conselheiro Titular Representante da Classe
Poder Público

DocuSigned by:

FBAAB825CF4E432...

Alexandre Ribeiro de Almeida
Secretário Suplente do Conselho

Assinado por:

949677A524AC494...

José Luis França dos Santos
Conselheiro Suplente Representante da Classe
Comercial