

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

Data: 06/05/2026

Hora: 09:00h às 12:00h

Local: Sala 1302 – 13º andar – Av. Barbacena, 1200

Presentes:

Conselheiro/Empregado	Cargo/Entidade
José Ciro Mota	Presidente e representante titular classe industrial
Erick Nilson Souto	Representante titular classe poder público
José Luis França	Representante suplente classe comercial
Solange Medeiros	Representante titular classe residencial
Aline de Freitas Veloso	Representante titular classe rural
Luciano José de Oliveira	Secretário Executivo – Gerente de Ouvidoria CEMIG
Renata Ribeiro Silvestre	Técnico de Ouvidoria
Luiz Henrique Arantes Barbosa	Engenheiro Operação da Distribuição
João Antonio Dornelas Orlando Netto	Analista de Proteção da receita
Elery Lionidas Jardim de Andrade Lopes	Analista de Relacionamento com clientes
Frederico Augusto Bernardes Coelho	Gerente de Desenvolvimento Agronegócio

1- Abertura e notícias do Conselho

A reunião foi iniciada pelo presidente do Conselho, José Ciro Mota, representante titular da classe industrial, que deu as boas-vindas aos presentes. Ciro informou a todos sobre o evento Imersão Indústria, promovido pela FIEMG, no qual foi divulgada a Carta Aberta à Nação, que expõe a preocupação do Conselho com o custo da energia. Ato contínuo, a conselheira Aline de Freitas Veloso, representante titular da classe rural, questionou sobre a divulgação da referida Carta, especialmente quanto ao encaminhamento para as redes sociais, e veículos de comunicação. O presidente esclareceu que o documento foi enviado para o jornal O Tempo, contudo não houve retorno. O conselheiro suplente da classe comercial,

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

José Luis França, sugeriu o envio da carta para todos os presidentes das federações representadas no Conselho.

O presidente também propôs o encaminhamento à Diretoria de Comunicação da Cemig e a todos os deputados da Assembleia Legislativa.

Dando sequência, José Ciro comentou sua participação no 2º Workshop de modernização de tarifas, promovido pela ANEEL, nos dias 16 e 17/04/2026. Relatou que a percepção geral é de que não será possível implementar a abertura de mercado prevista para o início de 2028, em razão das dificuldades de adaptação tecnológica dos consumidores e dos altos investimentos necessários.

Dando continuidade, o secretário-executivo Luciano José de Oliveira exibiu a situação atual das interrupções do fornecimento da Cemig. Ressaltou que os dados relativos a essas interrupções estão disponíveis ao público, em tempo real, no site da ANEEL. No momento, os municípios mais afetados, são Tiros, Rio Paranaíba e Martinho Campos. Vale destacar que, comparado ao número total de unidades consumidoras atendidas, o número de unidades com fornecimento interrompido é irrelevante.

Luciano comentou ainda sobre a proximidade da revisão tarifária da Cemig. José Luis sugeriu que seja enviada uma cata, na véspera da votação do reajuste pela ANEEL (dia 18/05/2026), externando a posição do Conselho contrária a qualquer reajuste que acima da inflação, com encaminhamento à todas as federações representadas no Conselho. José Ciro vai elaborar a carta e compartilhar com demais conselheiros.

A conselheira Aline informou que o segmento rural está organizando uma caravana de produtores rurais para a audiência pública da COPEL, que passará pela revisão tarifária. Sugeriu que o Conselho grave um vídeo (inserindo gráficos demais recursos visuais) para divulgação nas redes sociais. O importante é destacar que apesar dos investimentos realizados, a qualidade do fornecimento não está boa, e que a tarifa aumenta sobretudo por ações do Governo. O material produzido deve destacar o papel do Governo e da ANEEL, responsáveis pela definição das tarifas.

José Luis solicitou levantamento comparativo entre inflação e evolução das tarifas nos últimos 5 anos. Luciano informou que essas informações estão disponíveis no site da ANEEL e compartilhará o link com os conselheiros.

2 - Notícias da Cemig

Luciano informou que a Cemig já encerrou o período de pesquisa IASC da ANEEL. Destacou também a oportunidade contribuição do Conselho para a

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

CP 09/2026 – sobre excedente de energia, cujo prazo de contribuição vai até 08/06/2026.

José Luis defendeu que o excedente deve ser todo utilizado em favor da modicidade tarifária.

Luciano, enviará aos conselheiros o material relativo a CP 09 para formulação da contribuição do Conselho.

Na sequência foi apresentado o orçamento, com destaque para os valores executados até o momento e o saldo remanescente para 2026. Luciano comentou ainda sobre a proximidade do término do contrato para gerenciamento das redes sociais. Foi deliberado pelo Conselho o andamento de nova contratação.

Dando continuidade, foi exibido o controle de pendências do Conselho e verificado que as demandas estão todas tratadas. Foram exibidos os e-mails da caixa de correio do Conselho, também sem pendências.

Foi exibida também uma fatura do mês de março/2026, demonstrando a inserção do endereço do Instagram do Conselho.

3 - Pesquisa de satisfação dos clientes rurais

O gerente de desenvolvimento do agronegócio, Frederico Augusto Bernardes Coelho, apresentou os resultados da 1ª etapa da pesquisa de satisfação de clientes rurais da Cemig. Ao todo foram entrevistadas 2721 pessoas em 100 municípios de Minas Gerais. A pesquisa mostrou que 68,4% dos produtores são do gênero masculino e 31,5% são do gênero feminino. As principais atividades são pecuárias leiteira (25,5%), corte (15,6%) e café (14,9%). 34,5% indicaram não ter reclamações ou dificuldades. Outro dado relevante mostrou que 27,6% pretendem aumentar a demanda em até 3 anos.

Também foi mapeado o perfil das propriedades, sendo que praticamente 78% dos produtores estão em pequenas propriedades (<4 módulos fiscais), 11% em propriedades médias (4<15 módulos fiscais) e 3% em grandes propriedades (>15 módulos fiscais). 8% não responderam ou não sabiam. Idade, escolaridade e renda também foram mapeadas.

Falta de energia frequente, preço e equipamentos afetados por variações de tensão são as principais dificuldades relatadas. 27,6% dos produtores rurais sinalizaram pretender aumentar sua demanda e 25% dos produtores rurais usam energia para irrigação, portanto há boas oportunidades de atendimento aos clientes que suplementam a demanda com geradores.

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

Como conclusão da pesquisa foi possível verificar que as ações desenvolvidas pela Cemig já estão surtindo efeito e, os itens com avaliação abaixo da referência estão sendo trabalhados. O objetivo é continuar realizando ações de melhoria da qualidade do fornecimento, comunicando adequadamente com os clientes e ampliando a oferta e disponibilidade de energia buscando obter uma mudança sólida na percepção da qualidade do atendimento da Cemig.

A conselheira Aline enfatizou que a pesquisa demonstrou o resultado dos trabalhos desenvolvidos o que refletiu numa melhor percepção do cliente em relação á qualidade do atendimento da Cemig, com direcionamento da atuação no fornecimento de energia e na comunicação.

José Luis alertou para o ponto da pesquisa que sinalizou o aumento da demanda, o que implica na necessidade de investimentos proporcionais com reflexos na tarifa. Destacou a necessidade de se avaliar que se trata de uma expectativa que pode ou não se concretizar, daí a importância de avaliação criteriosa dos investimentos.

José Ciro destacou os pontos que entravam o crescimento do agronegócio: a logística e a energia, e reforçou o papel fundamental do Governo para promoção dos investimentos necessários para a expansão do setor.

Aline noticiou que a FAEMG está promovendo 3 Workshops regionais em maio/nas cidades de Paracatu, Uberlândia e Uberaba, com o objetivo de divulgação do projeto Troque seu Motor, possibilitando maior adesão dos produtores rurais e ganhos para o setor.

Alexandre Ribeiro, secretario executivo suplente, mencionou o recente contrato celebrado com a empresa Delta, no âmbito do projeto troque seu motor, que além de trazer economia significativa para empresa, também serviu de exemplo para que demais produtores avaliem a adesão.

José Luis sugeriu que o Conselho organize um evento, similar ao que foi realizado no hotel Mercure com foco na classe rural para mostrar o exemplo de sucesso da estruturação do Cemig Agro e pesquisa de satisfação rural, com intuito de fomentar essas boas práticas. Todos concordaram.

4 - Resultados da pesquisa IASC 2025

Dando continuidade à pauta, o analista de relacionamento com clientes, Elery Lionidas Jardim de Andrade Lopes, apresentou o resultado do IASC/2025. A coleta de dados foi realizada em setembro e novembro/2025,

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

com 575 entrevistados em 21 cidades mineiras. A Cemig obteve pontuação 61,96, que é 5,11% superior a nota de 2024. O resultado é 1,97 abaixo da média Brasil e ocasionou uma queda de 4 posições no ranking geral, Cemig caiu do 34º lugar para 38º, e no ranking de concessionárias com mais de 500mil UCs a Cemig caiu da 19ª posição para a 23ª.

A Cemig ficou 1,97 pontos abaixo da média Brasil que é de 63,93% e distante do benchmark >500mil que é da Energisa Paraíba, com 70,79 pontos.

Elery comentou que, apesar da melhora no indicador, o resultado não foi suficiente para sustentar a competitividade. Preocupa também o fato de o indicador entrar no Fator X, a partir de 2027, impactando a receita da Distribuição. O analista comercial reforçou que o IASC não deve ser tratado como índice relativo somente a Distribuição, pois na realidade é um tema corporativo, dependente da integração entre operação, cobrança, experiência, comunicação e governança corporativa. Apesar da melhoria de 5,11% em relação a nota do ano passado, a Cemig caiu 4 posições no ranking não atingindo meta esperada para 2025 (64 pts). Alertou que é necessária uma avaliação crítica das iniciativas estratégicas em curso para garantir que os resultados futuros serão suficientes para reverter os resultados no IASC.

Ainda relacionado à percepção do cliente sobre o serviço prestado, José Luis relembrou o caso relatado pela representante do PORCON, na última reunião itinerante. Na ocasião, foi relatado que a principal queixa dos clientes está relacionada às contas. O relatado ilustrava situação de aumento de consumo após a substituição de medidor para atualização tecnológica. Diante disso, José Luis sugeriu que a Cemig adote ação preventiva, comunicando previamente o cliente sobre a possibilidade de elevação no consumo, prevenindo reclamações.

Elery comentou que está em andamento ação da Cemig para enviar também por SMS as informações sobre interrupções programadas, que hoje ocorre somente pelos e-mails cadastrados. Nesse contexto, Aline destacou a importância de usar o rádio, por meio da parceria Cemig/Amirt, para ampliar a divulgação das interrupções.

Solange destacou a distorção da pesquisa, que não diferencia as regiões das concessionárias, classificando como injusta a sistemática adotada, que vem conferindo à Energisa Paraíba, sucessivamente a primeira colocação. Além do tamanho das concessionárias, deve-se levar em conta as diferenças de percepção entre os clientes das regiões Nordeste e Sudeste.

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

José Luis ponderou que o aspecto valor percebido será impactado com a elevação da tarifa acima da inflação, neste sentido, colocou o Conselho à disposição para auxiliar nos esclarecimentos sobre o aumento da tarifa.

Elery comentou que dentre as diversas ações em andamento para trabalhar as oportunidades de melhoria destacados no IASC está o Projeto Confiar. Pelo adiantar da hora não foi possível detalhar o projeto e se prontificou a apresentá-lo em reunião futura.

5 - Projeto piloto da LIS na área rural

Na sequência, o analista de proteção da receita, João Antonio Dornelas Orlando Netto, apresentou o projeto piloto da LIS rural. Dornelas esclareceu que atualmente a LIS (leitura e impressão simultânea) é a principal modalidade de entrega da conta de luz, representando 67,2% do total, seguida pelo e-mail 20,1%, endereço alternativo, Correios e PCFA.

Da totalidade dos clientes rurais 21%, aproximadamente 250 mil clientes, precisam buscar os canais de atendimento da Cemig, físicos ou digitais, para obter sua conta. Isso porque não são atendidos pelo serviço postal, não cadastraram endereço alternativo para entrega da conta e não aderiram à fatura digital. Pensando nestes clientes, a Cemig lançou o projeto piloto para oferecer mais uma alternativa de entrega da conta, via LIS. O projeto foi executado em 305 clientes por 2 ciclos consecutivos de faturamento. Atualmente o projeto está em fase de avaliação dos resultados obtidos, buscando soluções para os desafios operacionais verificados durante a execução do piloto, avaliação do custo, de quais clientes poderão ser atendidos e do tempo necessário para implementação em massa do projeto. Dornelas se dispôs a apresentar os resultados desta avaliação após consolidação.

Aproveitando a oportunidade, o conselheiro Erik Nilson Souto, representante do poder público, comentou sobre as disposições das informações nas faturas, que muitas vezes dificultam o entendimento do que está sendo cobrado. Solicitou que o campo valor da tarifa unitária seja exibido antes do preço unitário de forma a facilitar a visualização da cobrança.

Dornelas esclareceu que os campos exibidos nas faturas são regulados pela ANEEL e que, portanto, a Cemig não tem condições de fazer grandes alterações de layout. Informou que são constituídos grupos de trabalho para alterações da conta.

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

José Luis solicitou que o Conselho seja comunicado sobre os trabalhos destes grupos de forma a auxiliar e contribuir para divulgação das alterações efetuadas.

6 - Desempenho indicadores DEC e FEC

Em seguida, Luiz Henrique Arantes Barbosa, engenheiro de operação da distribuição, apresentou os resultados consolidados até o momento (março 2026) do DEC e FEC que estão dentro das metas estabelecidas com contínua redução dos indicadores. O DEC de março foi de 0,86 e DEC 0,44. O DEC Percebido está em 14,3 e o FEC Percebido 7,21. A perspectiva para abril é de que os resultados sejam ainda melhores. Luiz Henrique destacou que o setor está atuando em conjunto com demais áreas da Cemig para acelerar as obras de melhoria e manutenção buscando a melhoria do desempenho dos conjuntos que estão com problema. O PCADEC está com 65% dos conjuntos na faixa A (meta 70), e o PCAFEC está com 67% dos conjuntos na faixa A (meta 75).

José Luis questionou se há monitoramento de índices de descargas atmosféricas e índices pluviométrico interferem no indicador de duração. Luis Henrique esclareceu que é possível correlacionar a quantidade de descargas atmosféricas com a elevação das interrupções, contudo devido o déficit de informações pluviométricas essa relação com as interrupções é dificultada.

Aline informou que a Faemg está em vias de implantar um projeto que tem por objetivo oferecer máquinas as propriedades rurais que participam do programa de assistência técnica e gerencial. Portanto vê como oportuna as discussões e troca de informações/experiências tendo em vista o projeto que está em andamento. Ressaltou também sobre questão relacionada a acurácia dos dados por não ser uma estação metrológico oficial.

Exemplificando as dificuldades relacionadas à falta de dados Luis lembrou do evento climático extremos que ocasionou a queda de torres de transmissão no município do Prata, e apesar dos dados estarem comprovadamente relacionados ao vendável, não foi possível apurar a velocidade dos ventos que atingiram as torres.

7 - Demandas das classes de consumo

Aline questionou sobre as ações para melhoria dos indicadores do Conselho e José Luis esclareceu que as ações foram definidas em Uberaba. José Luis solicitou que seja encaminhado o plano de ação atualizado.

218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

José Luis solicitou que seja apresentada oportunamente a estratificação das obras em atraso, tendo em vista a reclamação apresentada na reunião itinerante em Uberaba, relativa à obra do vice-presidente do sindicato rural de Perdizes. Aline comentou que o caso específico foi encaminhado para tratamento do Valter Hugo. Inclusive comentou que as demandas apresentadas na reunião itinerante devem ser respondidas aos interessados.

José Luis alertou para a necessidade de verificar se há exigências legais a serem observadas quanto à gravação das reuniões.

Solange questionou sobre definição do local da próxima reunião itinerante. Os conselheiros optaram por tratar do assunto futuramente para avaliar com mais critério o melhor local.

José Luis ressaltou a importância de o Conselho conduzir o evento com cautela, em razão do período eleitoral que se aproxima e da possibilidade de a reunião se tornar um palanque.



218ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

8-Encerramento

Nada mais havendo a tratar, o presidente José Ciro Mota agradeceu a presença de todos e encerrou a reunião.

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

Luciano José de Oliveira
Secretário Executivo do Conselho
de Consumidores da CEMIG

Solange Medeiros de Abreu
Conselheira Titular Representante
da Classe Residencial

Aline de Freitas Veloso
Conselheiro Titular Representante
da Classe Rural

Erick Nilson Souto
Conselheiro Titular Representante
da Classe Poder Público

José Luis França dos Santos
Conselheiro Suplente
Representante da Classe Comercial

Alexandre Ribeiro de Almeida
Secretário Suplente do Conselho