



## Ata da 178ª Reunião Ordinária do Conselho de

### Consumidores da CEMIG

**Data:** 05/12/2023

**Hora:** 14:00h às 18:00h

**Local:** Sala de reuniões do 14º andar - Prédio Sede CEMIG – Av. Barbacena, 1200, Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG

#### **Presentes:**

José Ciro Mota, Erick Souto, Solange Medeiros, Edilson da Mata, Aline Veloso, Tânia Mara, José Luis França dos Santos, Luciano José de Oliveira, Alexandre Ribeiro de Almeida, Patrícia Gomes Pereira, Frederico Ribas, Nathalia Dornellas, Elery Lionidas, Roberta Nanini, Marney Antunes e Daniel Lança.

#### **1- Abertura e deliberações gerais:**

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG, José Ciro Mota, abriu a reunião apresentando o formulário de “Aprovação de Viagem”, elaborado pela Patrícia Gomes, analista de Ouvidoria. A ideia é que o documento seja enviado para os conselheiros titulares a fim de aprovarem previamente as viagens a serem realizadas pelos membros do Conselho de Consumidores da CEMIG, em conformidade com o caput do art. 42 da ReN Aneel 963/2021. Os Conselheiros aprovaram o formulário, que será adotado a partir de janeiro de 2024. A cada viagem, será solicitada a assinatura eletrônica dos membros titulares. Após a assinatura da maioria, as passagens e hospedagens serão adquiridas pela Distribuidora.

Solange comentou sobre a participação no Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores, realizado em Salvador/BA nos dias 16 e 17/11/2023.

Os presentes comentaram sobre os impactos dos subsídios nas tarifas e propostas de ações.

A proposta de agenda de reuniões para 2024 também foi apreciada e aprovada conforme a seguir:

<b>Proposta de agenda de reuniões 2024</b>
28/02/2024: 179ª Reunião Ordinária
17/04/2024: 180ª Reunião Ordinária
02/05/2024: 181ª Reunião Ordinária
23 e 24/05/2024: Encontro Regional Sudeste
03/07/2024: 182ª Reunião Ordinária
27 e 28/08/2024: Treinamento
30/10/2024: 183ª Reunião Ordinária
27/11/2024: 184ª Reunião Ordinária (Reunião com Diretoria)

## **2- Apresentação de indicadores de satisfação e do atendimento pelo site Consumidor.gov :**

Os analistas de relacionamento com o cliente Nathália Dornellas, Elery Lopes e Frederico Ribas apresentaram os pontos de destaque nos indicadores solicitados pelos conselheiros, tais como:

-Consumidor.gov:

a) 2023 apresenta o melhor índice histórico acumulado de soluções, sendo: o índice de solução em até 30 dias de 69% para 80,4% desde out/23; redução de tempo de resposta de 7,2 para 5,2, também desde out/23;

b) Principais motivadores de reclamações são: falta de energia, cobrança e contestação (reclamações voltadas a faturamento), atendimento/SAC, débitos e negociações.

-Com relação aos indicadores de qualidade:

a) ISQP: a meta era subir para 72,4%. Em 2023 o ISQP, superou as expectativas passando para 76,2%;



b) IASC: a CEMIG conseguiu um resultado levemente inferior (57,8%) à média nacional (58,79). A meta é chegar aos 66%.

c) NPS: a meta é passar de 27 (resultado de 2022) para 40 e chegar ao patamar de excelência até 2028.

Além disso, os analistas apresentaram os workshops e as ações realizados pela Distribuidora, tais como: blitz educativas, palestras, café com as donas de casa, Cemig na Praça etc, nas cidades onde as pesquisas foram realizadas.

Os conselheiros solicitaram que sejam informados sistematicamente sobre os números de qualidade e de atendimento da CEMIG.

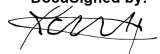
### **3- Participação da diretoria da CEMIG**

Os diretores da CEMIG Roberta Nanini Chauar Rolim (Diretora Adjunta Regulatória), Marney Tadeu Antunes (Diretor Cemig Distribuição) e Daniel Perreli Lança (Diretor Adjunto de Compliance) participaram da reunião e fizeram um balanço de 2023. O diretor Marney falou sobre a realização de investimentos da Cemig ao longo do ano, os impactos da geração distribuída e sobre o plano de contingência para o período chuvoso. Segundo Marney, 2023 foi o ano em que a CEMIG mais investiu em obras na sua rede de distribuição.

Os diretores ressaltaram a importância da participação do Conselho na defesa dos interesses dos consumidores e lembraram sobre a necessidade de uma atuação ativa junto aos legisladores, à Aneel e também junto aos demais Conselhos numa união de esforços em prol dos clientes.

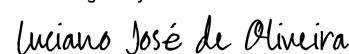
## 8- Encerramento

Assim, o presidente do Conselho agradeceu a presença e a participação de todos nos trabalhos realizados ao longo de 2023 e convidou-os para o jantar de confraternização.

DocuSigned by:  
  
6507B5C0BBAD4C3...


José Ciro Mota

Presidente do Conselho de Consumidores  
da Cemig  
Conselheiro Representante da Classe  
Industrial

DocuSigned by:  
  
385A85C86F9D49D...

Luciano José de Oliveira

Secretário Executivo do Conselho de  
Consumidores da Cemig

DocuSigned by:  
  
763B82CE60CD47D...

Edilson Avelino da Mata

Conselheiro Representante da Classe  
Comercial

DocuSigned by:  
  
4AB4B13924F84CD...

Aline Veloso

Conselheira Representante da Classe rural

DocuSigned by:  
  
478CF4D6E05F432...

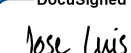
Erick Nilson Souto

Conselheiro Representante do Poder  
Público

DocuSigned by:  
  
8CD21CB2BF844A1...

Solange Medeiros de Abreu

Conselheira Representante da Classe  
Residencial

DocuSigned by:  
  
949677A524AC494...

José Luis França

Conselheiro Suplente Representante da  
Classe Comercial

DocuSigned by:  
  
80A0FD89F4D049D...

Tania Mara dos Santos

Conselheira Suplente Representante da  
Classe Industrial