



Programa Aproximação

Tema: Comunicação e Relacionamento com o cliente

Autores: POLLYANA JERUZA DE FARIA

Co-Autores: FABIO HENRIQUE DE SOUZA AMORIM

Empresa: CEMIG Distribuição S.A

Resumo

O fortalecimento do relacionamento entre a distribuidora e o Poder Público municipal apresenta potencial de resultados mutuamente positivos, com objetivo principal de manter o melhor nível de informações relevantes entre as partes relacionadas, identificação personalizada das demandas dos municípios e melhoria contínua do fornecimento de energia elétrica.

Identificadas as potencialidades acima, e Cemig Distribuição estabeleceu em outubro de 2021, a criação da Gerência de Relacionamento com o Poder Público Municipal, a fim de garantir a excelência no relacionamento, de forma personalizada e presencial, conforme as necessidades e especificidades de cada município.

1. Introdução

Em outubro de 2021, a Companhia deliberou pela segmentação do relacionamento com clientes e criação de gerências específicas para o atendimento aos segmentos Poder Público, Média Tensão e Geração Distribuição, cuja atuação foi denominada Programa Aproximação.

Alinhado à estratégia corporativa e ao objetivo de proporcionar percepção crescente e consistente da satisfação do cliente, estabeleceu-se como forma de operação principal do Programa Aproximação a realização de reuniões presenciais periódicas, com o objetivo de proporcionar escuta ativa das demandas específicas dos clientes, promover a confiança e o acesso rápido, personalizado e efetivo entre as partes.

2. Desenvolvimento

A Cemig é a maior empresa integrada do setor de energia elétrica do Brasil e desempenha um papel fundamento no desenvolvimento econômico e social do Estado de Minas Gerais.

Possui participações em 83 empreendimentos de geração em operação em 10 estados brasileiros, sendo 44 empreendimentos próprios, com 100% de participação acionária. São 44 hidrelétricas, 9 eólicas e 22 solares (sendo 20 da Cemig SIM), com potência instalada de 5,1 MW.



A Cemig Distribuição S.A é a maior distribuidora de energia elétrica do Brasil em extensão de Rede, com abrangência de, aproximadamente, 96% do Estado de Minas Gerais.

Atualmente, a Distribuidora atende 9,3 milhões de consumidores distribuídos em 774 municípios mineiros. Considerando a dimensão da área de concessão e o objetivo de ser líder em experiência do cliente, definido no Plano Estratégico da Empresa, a Companhia está realizando o maior nível de investimentos de sua longínqua história. A realização dos investimentos foi dividida em programas estruturantes específicos, em sua maioria, de ampliação e modernização dos ativos de distribuição de energia elétrica.

MODELO DE GESTÃO CEMIG D

Diante da nossa dimensão e responsabilidade, são nossos objetivos, planos, processos e diretrizes, que fazem da Cemig um dos mais sólidos e importantes grupos do segmento de energia elétrica do Brasil. Ter de forma clara a missão, visão e valores que regem o nosso trabalho, é essencial para realizarmos atividades com excelência e discernimento.

MISSÃO Fornecer soluções integradas de energia limpa e acessível à sociedade, de maneira inovadora, sustentável e competitiva.

VISÃO Estar entre os três melhores grupos integrados de energia elétrica do Brasil em governança, saúde financeira, desempenho de ativos e satisfação de clientes.

VALORES

- Respeito à vida Agir com prudência, prevenindo acidentes em qualquer situação.
- Integridade Agir com ética, transparência e honestidade.
- Geração de valor Criar soluções para o bem-estar e a prosperidade de clientes, acionistas, empregados, fornecedores e sociedade.
- Sustentabilidade e responsabilidade social Suprir energia segura, limpa e confiável, contribuindo de forma sustentável para o desenvolvimento econômico e social.
- Comprometimento Agir com responsabilidade, entusiasmo, dedicação e proatividade.
- Inovação Ser criativo e buscar novas soluções para os desafios da empresa.

O Programa Aproximação faz parte dos programas estruturantes da Companhia e reforça o objetivo de ter o cliente como foco dos esforços da Empresa.

Estratégia e Diretrizes para Distribuição



Desdobramento da Estratégia



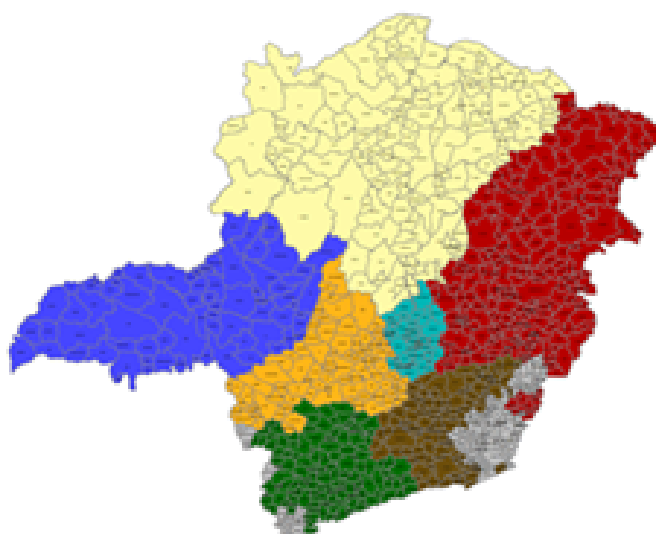
*VPD - Vice-presidência da Distribuição

Programa Aproximação – Poder Público Municipal



Garantir a excelência no Relacionamento com o Poder Público Municipal, personalizado e presencial, conforme as necessidades e especificidades de cada município.

Representatividade



Perfil do Agente de Relacionamento com o Poder Público

- Postura Profissional de Excelência
- Técnicas de abordagem
- Técnicas de negociação
- Foco em resultados
- Comprometimento com as atividades
- Trabalho em equipe
- Comunicação assertiva
- Criatividade

- Agilidade
- Resolutivo
- Dinâmico
- Inovador

Atribuições da Gerência de Relacionamento com Poder Público

- Assegurar a adimplência do município;
- Contribuir com as informações do desenvolvimento regional junto ao planejamento do sistema elétrico;
- Representar a CEMIG em todas as entregas (ex.: projetos de Eficiência Energética, obras do sistema elétrico – Programas Minas Trifásico, Mais Energia, Energia Legal, dentre outros);
- Representar a CEMIG nas Câmaras Municipais, inclusive em sessões legislativas;
- Atuar na gestão de conflitos (ex.: desligamentos acidentais ou programados, atendimento a clientes que solicitam intermediação dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, nas esferas municipal e estadual);
- Ser o porta-voz da Companhia;
- Atuar no atendimento e encaminhamento de todas as demandas provenientes das Prefeituras;
- Orientar as Prefeituras acerca da importância dos cadastros de todas as unidades consumidoras;
- Assegurar que as regras definidas nos contratos de CIP estejam de acordo com as leis aprovadas nas Câmaras Municipais;
- Divulgar, agilizar e acompanhar eventos extras, junto aos órgãos Municipais

Estrutura de Clientes



Forma de Atuação

- Reuniões presenciais com o Poder Público – Trimestral/ Demanda;
- Participação Centros de Comando: Estado e Capital (CICC e COP);
- Audiências Públicas;
- Associações Municipais;
-

Associações e Sindicatos de Produtores Rurais;

- Eventos virtuais: temas comuns e relevantes: Segurança/ Eficiência Energética/ Chamada Pública/ Plano Verão.

Centro Integrado de Comando e Controle de Minas Gerais - (CICC)



Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais
Polícia Militar de Minas Gerais
Polícia Civil de Minas Gerais
Departamento Penitenciário de Minas Gerais
Sistema Socioeducativo
Defesa Civil
Departamento de Estradas e Rodagens
Instituto Mineiro de Gestão de Águas



Centro de Operações da Prefeitura de Belo Horizonte
Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte
Guarda Civil de Contagem

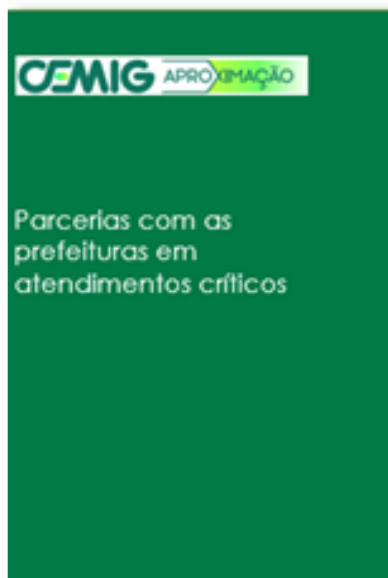


Pautas ativas nas reuniões presenciais

- Segurança com a rede elétrica;
- Estrutura de atendimento da região;
- Sistema elétrico da região;
- Planejamento de Investimentos e Manutenções;
- Plano de Contingência da Cemig;
- Canais de atendimento;
- Principais tipos de demandas (Eficiência Energética/ Inadimplência/ Retorno constante das demandas).

Atuação Cemig em ocorrência de eventos severos

- Contato direto da equipe de relacionamento com o Centro de Operação;
- Detalhes da ocorrência e atuação com as áreas técnicas;
- Credibilidade das informações;
- Comunicação proativa com o Poder Público e atualização do atendimento até a conclusão da ocorrência em tempo real ;
- Compartilhamento de releases com o Poder Público ;
- Disponibilidade de equipes

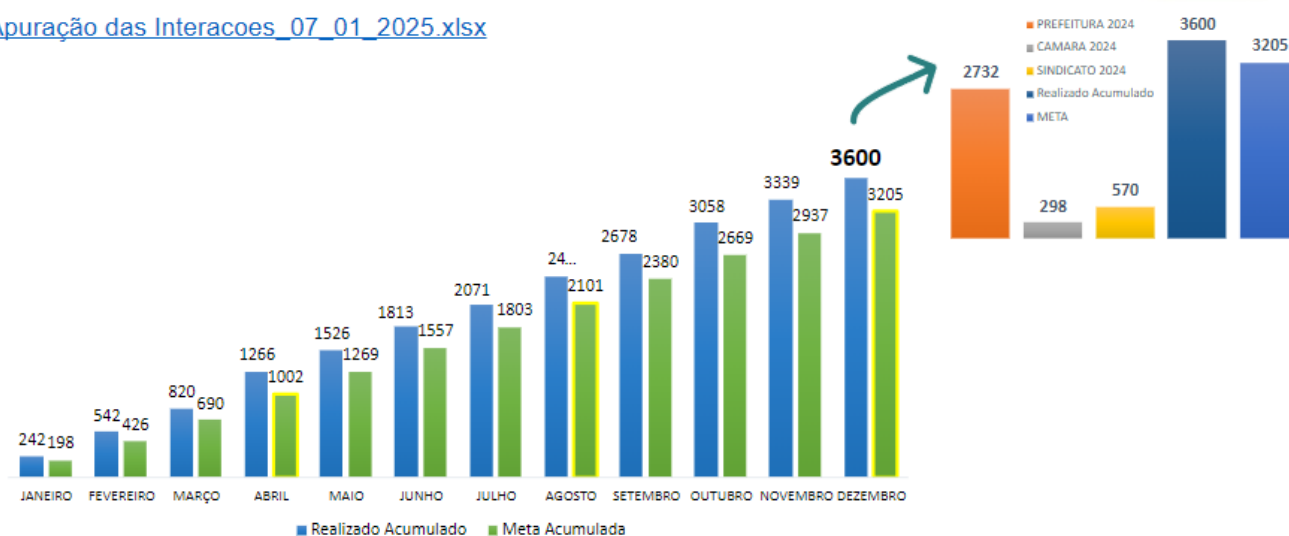


Controles Gerenciais

- Gestão de Visitas (Reuniões Presenciais)

IDVR - Índice de Visitas Realizadas PREFEITURAS, CÂMARAS e SINDICATOS – até o momento

[Apuração das Interacoes_07_01_2025.xlsx](#)



- Gestão de Contratos MT/BT (CUSD/CCER - Regulatório)

COORDENADOR

Todos

AGENTE

Todos

STATUS DO CONTRATO

Todos

Total de Contratos

Vigentes

1709 1617

INDICADOR ICC

1111

RIWARDENY
NUNES TALIN -
EST/FED

182

MARCOS
GUILHERME
CORDEIRO
VALLADARES - ...

131

VALTER HUGO
VIEIRA FARIA -
TRIANGULO

65

VITOR DE
QUADROS MAIA
SANTOS - LESTE

59

SOLANGE MARIA
FERREIRA - SUL

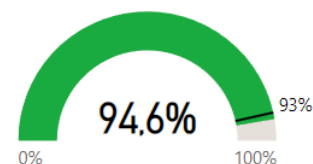
59

VALTER HUGO
VIEIRA FARIA -
OESTE

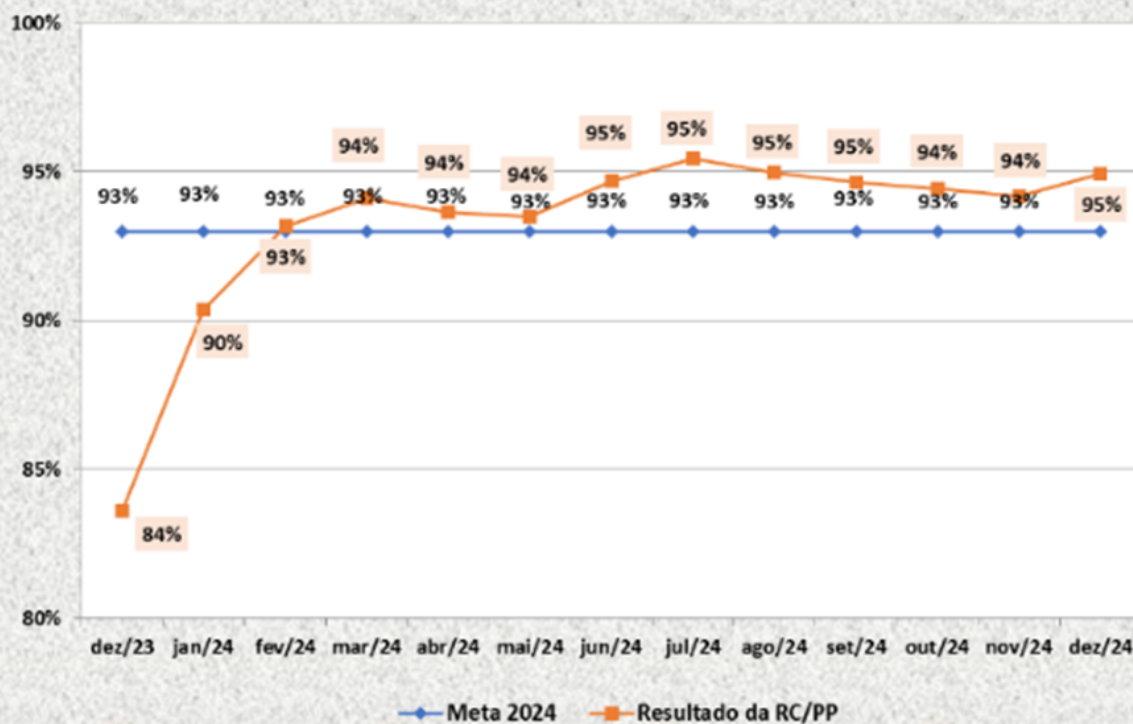
53

SOLANGE MARIA
FERREIRA -
MANTIQUEIRA

49

CARLOS AUGUSTO A
ALENCAR FILHO -
NORTE

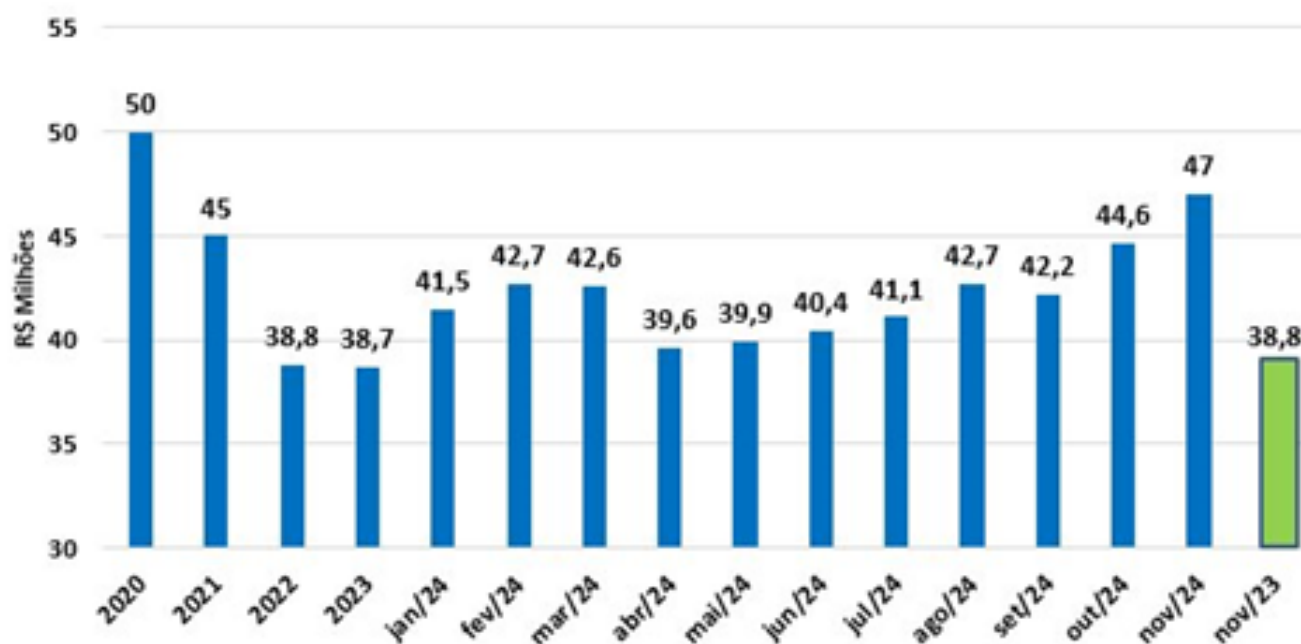
ICC - Índice de Contratos Celebrados - RC/PP - 2024



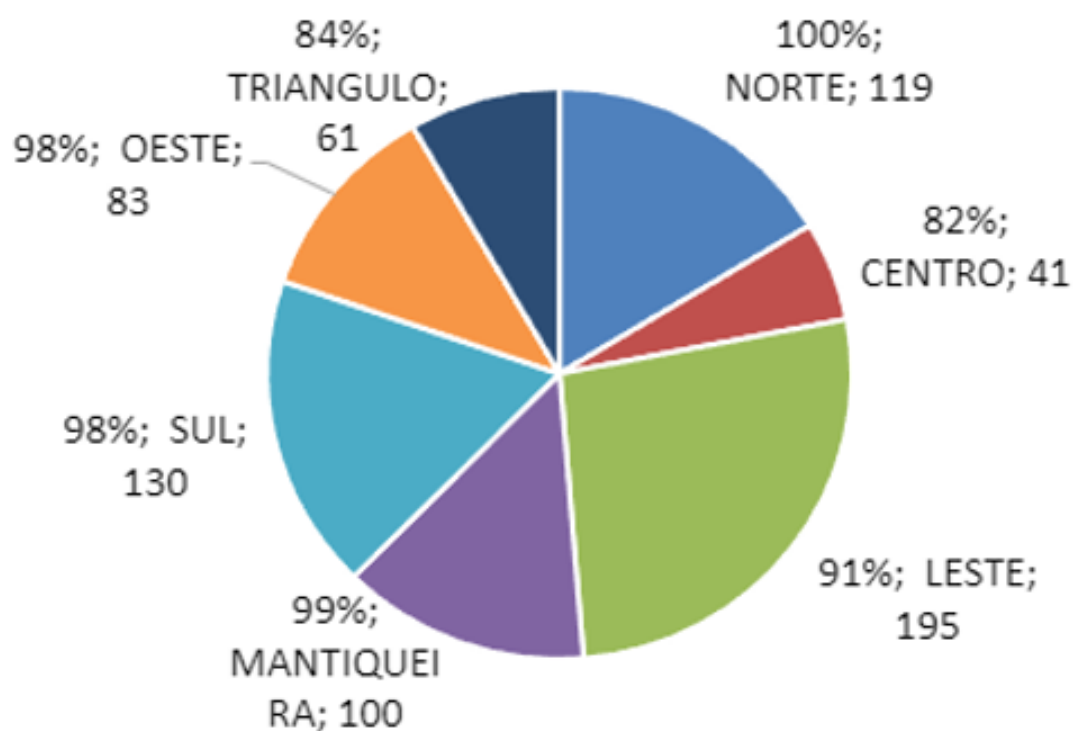
Melhor

- Acompanhamento da Inadimplência (Débitos Correntes)

INADIMPLÊNCIA PP Municipal (R\$ Milhões)



- Convênios de Poda



*Total de Convênios assinados 729 que correspondem a 94% dos 774 municípios.

Registros de atuação

Destaques

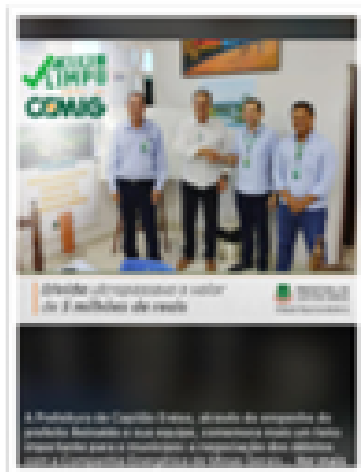
- **ISQP - 44 participações ativas** em eventos Cemig na Praça e Café com a Cemig.
- **29.407 km rodados** em fevereiro no Programa Aproximação.

REGIONAL	MUNICÍPIOS
Centro	Igarapé, Emeraldas, Santa Luzia, Belem e Contagem
Leste	Jenipapo de Minas, Cachoeira do Porão, Pato, Duino, Guanhães e Itabira
Nordeste	Caranaiá, Alfredo Vasconcelos, Carandá e Ponte Nova
Norte	Joaquim Felício, Cristina, Rubelita, Rio Pardo de Minas, Unaí e Montes Claros
Oeste	Araxós, Santo Antônio do Monte, Lagoa da Prata, Itabira e Divinópolis
Sul	Pratunhã, Caxias, Leopoldina e Afonso
Triângulo	Varão de Minas, Presidente Olegário, Araguari, Patos de Minas, Uberaba e Uberlândia



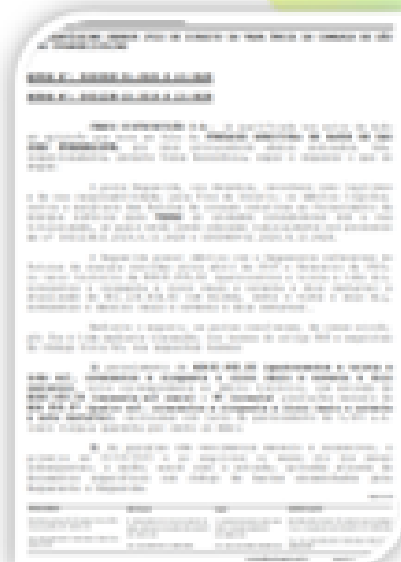
RELACIONAMENTO COM CLIENTES

DESTAQUES



Ação

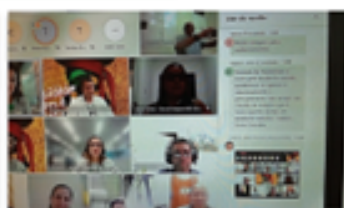
Conclusão da negociação dos débitos de Capão Verde - R\$ 2 milhões (Norte) e Fundação de Saúde de São João Evangelista R\$ 0,45 mi (Leste).





Destaques

- **CARNAVAL COM ZERO ACIDENTE!**
"Depende de cada um de nós e o resultado é coletivo".
- **Envio de correspondência**
"Orientações para Segurança no Carnaval" e reuniões presenciais com os municípios
- **192 visitas realizadas aos locais dos eventos para inspeções de segurança** com o apoio das equipes das ISTs e SDs
- Entrevistas



RELACIONAMENTO COM CLIENTES

38º EVENTO DA AMM – ASSOCIAÇÃO MINEIRA DE MUNICÍPIOS

RELACIONAMENTO COM PODER PÚBLICO

ESTANDE CEMIG

- 110 atendimentos no estande
- 150 prefeitos atendidos no estande
- Interações com representantes de associações e outras autoridades (Deputados, Vereadores, Secretários)

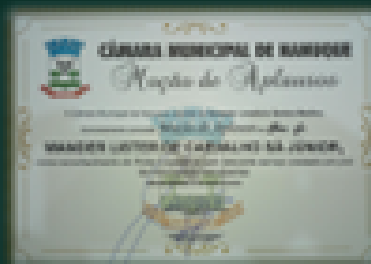
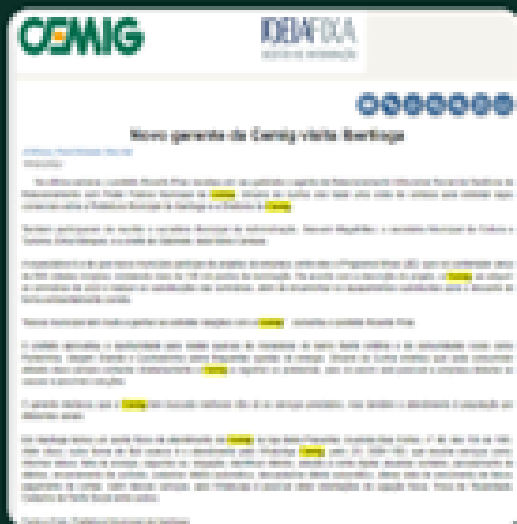
PRINCIPAIS TRATATIVAS

- Qualidade de Energia
- Investimentos nos Municípios / destaque para o Programa Mais Energia
- Obras no Sistema Elétrico
- Eficiência Energética
- Regularização fundiária
- Iluminação Pública
- Débitos



Reconhecimento

Reconhecimento PP



CEMIG

3. Conclusão

A partir das evidências apresentadas, conclui-se que o Programa Aproximação se consolidou como uma estratégia positiva da Companhia.

O objetivo principal de aproximação efetiva com o Poder Público e consequentes resultados de confiança mútua e ações de parceria entre cliente e Companhia reforçam o alcance do resultado proposto.

A presença dos empregados e o relacionamento personalizado conforme especificidades dos respectivos municípios determinam a melhoria na satisfação de percepção dos representantes do Poder Público em relação à Cemig.

Os resultados apresentados confirmam os benefícios proporcionados para ambas as partes, Clientes e Companhia.

4. Referências bibliográficas

- Código de Conduta, Política de Compliance e Antissuborno
- Resolução Normativa REN 1000/2021 - ANEEL
- Demais Requisitos Legais Internos/Externos - CEMIG
- Política de Segurança - Regras de Ouro
- Site Cemig: www.cemig.com.br (Institucional)