



**XX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica**  
**SENDI 2012 - 22 a 26 de outubro**  
**Rio de Janeiro - RJ - Brasil**

Washington Luiz Barbosa	Companhia Energética de Minas Gerais	wbarbosa@cemig.com.br
Cacilda Mônica Portilho de Magalhaes Lopes	Companhia Energética de Minas Gerais	cacilda@cemig.com.br
Delaine Oliveira Barros	Companhia Energética de Minas Gerais	delaine@cemig.com.br
Eurides Esteves Murta Freire	Companhia Energética de Minas Gerais	efreire@cemig.com.br
Fanny Teresa Lusardo A. L. Leite	Companhia Energética de Minas Gerais	lusardo@cemig.com.br
José Antônio Olimpio Marra da Silva	Companhia Energética de Minas Gerais	marraja@cemig.com.br
Raimundo Benoni Franco	Companhia Energética de Minas Gerais	benoni@cemig.com.br
Vinicius Cruz Viterbo	Companhia Energética de Minas Gerais	viterbo@cemig.com.br
Cezar Carvalho Rocha	Companhia Energética de Minas Gerais	ccrocha@cemig.com.br

**A Importância da Ouvidoria nas Distribuidoras de Energia Elétrica - Uma análise Baseada na Experiência da Cemig.**

**Palavras-chave**

Atendimento  
Cemig  
Cliente  
Ouvidoria

**Resumo**

Este trabalho mostra a importância da implantação da Ouvidoria em uma distribuidora de energia, baseada na experiência da Cemig. Discorre sobre a implantação, evolução e atuação em prol dos clientes da Empresa e, quando necessário, na correção dos procedimentos. O estudo tem como objetivo apresentar a experiência da Ouvidoria Cemig, com vistas a contribuir para ratificar o acerto da Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica em regulamentar a implantação das ouvidorias nas Empresas do setor elétrico, através da Resolução Normativa Nº 470, de 13 de dezembro de 2011, que estabelece as disposições relativas às Ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica e dá outras providências. Apresenta, sucintamente, os números referentes ao atendimento da empresa Cemig Distribuição, o histórico da criação da Ouvidoria na distribuidora, seu desenvolvimento e importância no negócio da empresa, bem como são apresentados casos de processos tratados pela Ouvidoria, mostrando sua atuação em busca da satisfação do cliente com a empresa, e que permitem concluir que a Ouvidoria da Cemig está estruturada de forma a atender esta importante determinação do órgão regulador e a contribuir para que a Cemig promova melhorias contínuas na prestação de seus serviços, buscando excelência no atendimento.

## **1. Introdução**

A Cemig é a maior distribuidora da América Latina, que, com mais de 7,3 milhões de consumidores, recebe mais de 27 milhões de manifestações. Para atender com eficiência os cidadãos da sua área de concessão e percebendo a necessidade de analisar a fundo as reclamações recorrentes com os olhos dos clientes, para além dos canais tradicionais de atendimento, a Cemig criou a Ouvidoria.

Constituída como Ouvidoria de Clientes, na Cemig este canal de pós-atendimento passou a ter uma importância fundamental, uma vez que, ao tratar uma manifestação a Ouvidoria, cria uma oportunidade de reflexão sobre os procedimentos e atitudes de todos os envolvidos na entrega dos serviços Cemig.

Vários ganhos já foram observados, principalmente com relação aos encaminhamentos da Aneel, que são classificados e tratados por tipologia, permitindo a atuação nos assuntos de maior demanda. Foi assim que reduziu-se a quantidade de processos de irregularidade e ressarcimento de danos.

Outro ganho de fundamental importância é constatado com o próprio consumidor, que, através de pesquisa mensal, manifesta sua satisfação em ter um espaço personalizado para representar o seus direitos. A metodologia aplicada define que os entrevistados são escolhidos por amostragem e de forma aleatória.

Vale ressaltar que duas ferramentas implantadas pela Ouvidoria fecham um ciclo que representa bem o seu papel; a comunicação interna e externa. Através da internet, a Ouvidoria estimula a participação e estabelece um canal de diálogo com a sociedade, e, com a implantação da página na intranet, ela dissemina informação e constitui uma comunicação entre cliente/ouvidoria/colaboradores, estabelecendo-se como um verdadeiro celeiro de oportunidade e melhorias, constituindo-se um verdadeiro espaço de respeito ao ser humano.

Com base no que foi exposto, este trabalho tem por objetivo apresentar a atuação da Ouvidoria de Clientes da Cemig, bem como relatar acerca da atuação da Ouvidoria em busca da satisfação do cliente com a empresa, considerando as determinações da Aneel para a excelência no atendimento.

## **2. Desenvolvimento**

A Cemig Distribuição é a maior Empresa distribuidora da América Latina, possuindo aproximadamente 462 mil quilômetros de redes de distribuição para atender aos 7,34 milhões de clientes, em 774 municípios de Minas Gerais.

Através dos canais de interação disponibilizados aos clientes através de contato: telefone, internet e agências, a Empresa recebe anualmente 27 milhões de manifestações dos mais diversos tipos. É valor para a Empresa que estas manifestações sejam tratadas com comprometimento, transparência, respeito e qualidade, mas nem sempre o atendimento percebido ou recebido pelo cliente tem o grau de excelência buscado pela Empresa.

Atender a esta demanda se torna uma tarefa desafiadora para a Empresa. SCOTT (1999, p.1) provoca-nos a refletir por que o atendimento ou serviço insatisfatório constitui uma preocupação importante para a maioria das organizações.

A resposta para este questionamento encontra-se em ALBRECHT & BRADFORD (1992, p.12), que afirmam que as Empresas que não dão extrema importância à qualidade dos seus serviços não perceberam uma verdade fundamental: o cliente é o patrimônio mais valioso.

Esta afirmação é respaldada por Sheth, Mittal & Newman (2001, p.39), para os quais “seguir uma orientação para o cliente traz para a Empresa vantagens competitivas que levam a um desempenho empresarial mais

alto, na forma de um aumento de lucratividade e de um crescimento da receita.”

Em seu livro “O Cliente é quem manda”, Pete Blackshaw (2010, p.18), afirma que os consumidores satisfeitos divulgam suas experiências para três pessoas e os insatisfeitos para 3 mil. Com a internet, a facilidade de criar um blog e acesso às redes sociais a excelência do atendimento aos clientes tem que ir além do ideal de cativar e encantá-los: passa a ter uma dimensão de resguardar o que uma Empresa tem de mais importante: a sua marca!

Em outros tempos, os consumidores poderiam ser considerados como agentes passivos nas relações mercantis, ficando a mercê das políticas e boa vontade das Empresas em prestar-lhes atendimento da forma que melhor as conviesse. A única força que eles dispunham era a de migrar para o concorrente. Aos clientes de setores monopolizados, nem esta alternativa era factível.

Por ser uma Empresa focada em seus clientes e em consonância com as melhores práticas das Empresas brasileiras de vanguarda, a Diretoria da Cemig decidiu pela implantação da Ouvidoria, formalizada através da Resolução da Diretoria Colegiada, em de 12 de novembro de 2003.

A Ouvidoria Cemig foi criada com o objetivo de representar o cliente junto à administração da Empresa, com as seguintes atribuições:

- responder aos clientes em suas reclamações, sugestões e indagações;
- servir de canal de comunicação com os clientes;
- representar o cliente de forma personalizada, junto a toda estrutura da Cemig;
- reforçar a credibilidade da Empresa junto a seus clientes, preservando e disseminando seus padrões éticos;
- acompanhar até a solução final as representações recebidas;
- monitorar o atendimento às manifestações dos clientes inclusive através da mídia, identificando possíveis falhas nos processos e acionando os mecanismos e áreas internas na busca de soluções definitivas e melhorias contínuas;
- identificar a ocorrência de problemas recorrentes no que se refere a interesse dos clientes e formular recomendações para sua solução junto às áreas envolvidas;
- interagir com o Conselho de Consumidores.

Estruturada como superintendência da Empresa, foi a primeira ouvidoria do setor elétrico brasileiro certificada pela ISO 9001/2008.

A Ouvidoria Cemig é um canal de pós-atendimento que visa a proporcionar diálogo entre o Cliente e a Cemig. Ela não substitui os canais convencionais de atendimento, ao contrário, existe para tratar as questões dos clientes e usuários que não obtiveram soluções para suas manifestações nos canais de primeiro atendimento.

Em princípio, a Ouvidoria recebe a manifestação, examina a procedência e, se constatar alguma anormalidade ou problema, instaura um processo e encaminha os questionamentos às áreas internas responsáveis. Além de acompanhar a evolução das providências pertinentes, estabelece ainda um canal aberto para comunicação com o cliente durante o andamento do processo até a respectiva conclusão.

O papel da Ouvidoria Cemig não é o de apenas receber manifestações. A análise das reclamações recebidas deve servir de base para dois procedimentos igualmente importantes:

- informar as áreas envolvidas sobre os padrões de incidência de problemas, para que os responsáveis pela gestão introduzam alterações destinadas a evitar a repetição daqueles tipos de reclamações;
- comunicar ao cliente sobre a solução do processo e, quando for o caso, esclarecer sobre as mudanças

introduzidas na estrutura como resultado da sua manifestação.

A Ouvidoria possui um importante papel para a Empresa: funcionar como uma ferramenta de gestão ao mensurar e apresentar para as áreas as manifestações dos clientes, estratificando e demonstrando a reincidência de ocorrências.

De posse destas informações, os gestores poderão elaborar estratégias para atuar nos pontos críticos de cada atividade, melhorar processos e efetuar mudanças que evitem o desgaste do cliente para que a imagem da Empresa não seja afetada.

Segundo GORDON (2002, p.30), “quando os clientes reclamam é sinal de um processo avariado em algum ponto dos negócios”.

No QUADRO 1, demonstramos os processos iniciados na Ouvidoria Cemig em 2011, estratificado por assunto.

QUADRO 1: Processos Iniciados por Assunto – 2011

Assuntos	Total/Assuntos
Agência de Atendimento	2
Alteração Cadastral	39
Atendimento feito pela Equipe de Campo	15
Atendimento feito pelo Fale com a CEMIG	17
Classificação de Unidades Consumidoras	3
Cobrança por Irregularidades	2.124
Corte Indevido	1
Danos e Ressarcimentos	186
Débitos Anteriores	13
Denúncia de Fraude	10
Desligamento a Pedido	14
Entrega de Conta	3
Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	48
Iluminação Pública (Manutenção)	19
Iluminação Pública (Tip/Cip)	2
Interrupção de Fornecimento	51
Interrupção Fornec Acidental/Manut Progr	21
Leitura	27
Outros	28
Parcelamento de Débitos	9
Particip Financ p/ Modif/Extensão Rede	43
Participação Financeira	4
Pedido de Ligação	31
Pedido de Ligação e Religação	8
Pedido de Religação	8
Prioridades	2
Qualidade Atend Agências Estaduais	1
Qualidade Atend Concessionária	10
Reclamação de Consumo	60
Suspensão de Fornecimento	2
Tarifa	2
Valores Cobrados na Conta	31
Variação de Consumo	2
<b>Total</b>	<b>2.836</b>

Fonte: Relatório Anual Ouvidoria Cemig – 2011

Tal como para a Empresa, a Ouvidoria também possui uma relevância impar para os clientes. Os serviços da Ouvidoria Cemig são avaliados positivamente por seus usuários. Dentro do escopo de certificação ISO 9001/2008, possui uma meta de satisfação igual ou superior a 80%. Em pesquisa realizada em fevereiro de 2012 o índice de satisfação dos clientes quanto aos serviços da Ouvidoria foi de 86,9% .

Segundo BENONI (p.79, 2011), “Hoje a Ouvidoria acompanha e faz gestão em todas as manifestações que recebe e pode comprovar que o Sistema de Gestão da Qualidade permite a ela ser uma ferramenta estratégica que agrega valor ao cliente, fornecedor, colaborador e ao acionista.”, conforme dados apontados no QUADRO 2.

QUADRO 2: Índice de Satisfação do Cliente Quanto ao Serviço da Ouvidoria (%) - 2012



Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria

Estes números evidenciam que os clientes da Cemig vêem na Ouvidoria um órgão que busca solucionar as suas insatisfações.

A Ouvidoria Cemig busca sempre executar seu trabalho imbuída de empatia, para que aquele cliente que já passou por uma experiência insatisfatória com a Empresa tenha a situação revertida ou o pleno entendimento dos motivos pelos quais o seu pedido não tenha sido atendido.

Essa postura corrobora com WHITELEY (1999, p. 179) para quem “apenas duas coisas são importantes: uma é o cliente e a outra é o produto. Se você cuida dos clientes, eles virão de novo, se você cuida de seu produto, ele não virá de volta.”

## 1. Casos de Ouvidoria Cemig

Os casos apresentados a seguir tratam de assuntos que provocaram sugestões de alterações nos procedimentos das áreas envolvidas, e ilustram ações imediatas desencadeadas a partir de reclamações de clientes.

### 3.1. Caso 1: Lançamento incorreto de leitura causa transtorno ao cliente

O condomínio recebeu em abril/2011 uma carta da Cemig informando sobre a reclassificação de unidade consumidora de residencial para comercial. A carta informava ainda que a mudança implicaria a redução do valor da tarifa.

Entretanto, no mês seguinte, o condomínio recebeu uma conta com valor muito superior a média de consumo.

Em contato com a CAC- Central de Atendimento Cemig, a cliente foi informada que o problema já havia

sido detectado, a correção seria feita e a nova fatura com o valor devidamente corrigido seria encaminhada ao condomínio. Por questão de segurança a cliente suspendeu o pagamento através do débito automático.

Ao consultar o extrato bancário do condomínio, a cliente detectou outra ocorrência: a fatura com vencimento em 02/05 não havia sido enviada e já tinha sido compensada na conta do condomínio.

Ao contatar novamente a CAC, a cliente solicitou o estorno do valor cobrado nessa fatura. Foi informada pelo atendente que esse valor não seria restituído ao condomínio, pois a fatura estava correta. Questionou também sobre a primeira fatura e desta vez recebeu uma informação divergente, segundo a tendente o valor não seria corrigido, pois em verificação no local foi constatado não haver erro e o medidor estava funcionando corretamente.

A cliente solicitou que fosse verificado o histórico de consumo dessa unidade, pois tinha certeza que havia algo errado. Novamente foi informada que estava tudo correto e lhe foi sugerido que chamasse um electricista particular, pois o fato poderia ter sido causado por uma “fuga de energia”. Perguntou se teria como saber o valor da próxima fatura referente ao mês de julho/2011 e foi informada de um valor compatível com o consumo real do condomínio. Esta constatação reforçou a tese de que havia algo errado e a cliente voltou a insistir com Cemig, mas providenciou uma vistoria particular.

O electricista contratado pela cliente foi ao local e não encontrou nenhuma anormalidade.

Inconformada com a situação, a cliente enviou fax para o presidente da Cemig, relatando o fato e pedindo uma solução. A reclamação foi encaminhada à Ouvidoria, que ao analisar o fato verificou uma falha no lançamento da leitura do dia 08 de abril de 2011.

Identificado o problema, a primeira providência da Ouvidoria foi contatar a cliente e tranquilizá-la; informando-lhe que seriam tomadas todas as providências necessárias de correção das faturas. Foi gerada uma nota de serviço interna relatando a situação, a distorção foi corrigida e as contas refaturadas.

Depois de normalizada a situação, a Ouvidoria entrou novamente em contato com a cliente, explicando o ocorrido e pedindo desculpas em nome da Cemig pelos transtornos causados, orientando-a a comparecer em uma Agência de Atendimento da Cemig para requerer a devolução do valor cobrado via débito automático, e que as devidas correções nas faturas já haviam sido feitas pela Cemig. A cliente demonstrou-se satisfeita com a solução do problema e o processo foi encerrado.

### ***3.2. Caso 2: Cliente solicita transferência de Titularidade e Religação de Energia***

Em 11/10/2011, cliente, ex-proprietário do imóvel, compareceu à Ouvidoria insatisfeito com a negativa da Agência em proceder à transferência da titularidade para o nome do atual proprietário do imóvel e religar a unidade consumidora.

No atendimento presencial, informou que vendeu o imóvel em agosto/2011 e apresentou os seguintes documentos: contrato particular de promessa de compra e venda do imóvel, contrato de financiamento do imóvel, pactuado entre os novos proprietários e o Banco do Brasil, todos com firma reconhecida. Apresentou, ainda, outros documentos para comprovar os fatos alegados, inclusive o contrato de locação do inquilino anterior que figurava como o titular da unidade consumidora.

A Ouvidoria encaminhou o recurso para análise da área responsável. O recurso foi indeferido e foram apresentadas as argumentações genéricas e sem objetividade.

A Ouvidoria retornou novamente o recurso para a área responsável, esclarecendo:

- o imóvel foi vendido em agosto/2011; o solicitante apresentou contrato de compra e venda e

documentação do financiamento junto ao Banco do Brasil; e apresentou ainda os documentos referentes à locação anterior à aquisição do imóvel, a ação judicial de despejo, comprovando que os débitos existentes de contas estavam em nome do ex-inquilino e que o novo proprietário já estava de posse da propriedade, arcando com os prejuízos.

A Ouvidoria argumentou, ainda, que considerou sem objetividade e clareza a resposta da Distribuidora, uma vez que a documentação apresentada atendia aos procedimentos operacionais internos e à legislação vigente. A Ouvidoria realizou contato telefônico diretamente com os responsáveis pela troca da titularidade (Agência e área responsável pela resposta) e na oportunidade foram trocadas informações e avaliada a resposta do recurso. Nesse entendimento, a área responsável acordou em agendar dia e horário para que o cliente comparecesse à Agência com a documentação necessária (já anteriormente apresentada à Ouvidoria).

A Ouvidoria comunicou ao cliente sobre o agendamento, bem como manteve um acompanhamento do procedimento. Em novo contato telefônico com o cliente, esse se mostrou satisfeito com a atuação da Ouvidoria, pois conseguiu trocar a titularidade e a unidade consumidora foi religada em 48 horas.

O processo de Ouvidoria foi encerrado e foi feito novo contato telefônico com o cliente para informá-lo da conclusão do processo.

### ***3.3. Caso 3: Cliente reclama de perda de produção devido a tempo de restabelecimento de energia***

Cliente compareceu à Ouvidoria para solicitar o ressarcimento financeiro pela morte de 35 suínos. Alegou que a perda dos animais foi em consequência da falta de energia em sua propriedade rural e que a Cemig ultrapassou o prazo previsto para o restabelecimento.

A Ouvidoria encaminhou o recurso à área responsável e constatou que o cliente reclamou a falta de energia no dia 30/11/2010 às 07h31min e que a mesma foi restabelecida no dia 01/12/2010 às 21h20min.

A área responsável reiterou que a Cemig trata somente dos assuntos referentes a ressarcimento de danos de acordo com a Resolução Normativa da Aneel nº 414/2010.

A ouvidoria fundamentada na análise da documentação apresentada pelo cliente persistiu na busca de um entendimento e acordo, mesmo conhecendo os procedimentos da Empresa e a Resolução Normativa.

Apesar das alegações e comprovações da Ouvidoria a área responsável manteve o indeferimento.

Diante da negativa, a Ouvidoria encaminhou correspondência para o cliente indeferindo o ressarcimento, explicando que a Cemig se restringe às questões reguladas pela Aneel.

Na oportunidade, justificou a demora no atendimento informando todos os procedimentos realizados pela concessionária. Ressaltou que, no mesmo dia do ocorrido, foi acionada uma equipe para efetuar o atendimento, mas devido à falta de visibilidade e as condições de riscos das estradas intransitáveis, os eletricitistas foram obrigados a suspenderem os trabalhos na madrugada do dia 01/12/2010, retornando às 07h00 do mesmo dia. A falta de acesso ao local do defeito dificultou a execução dos serviços, foi necessário percorrer toda a extensão do circuito e somente às 18h00min conseguiram localizar e sanar o defeito.

Sobre a ultrapassagem do limite de tempo de interrupção contínua, conforme estabelece o PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional, o consumidor recebeu a título de compensação, um crédito na fatura de energia elétrica, proporcional à energia não suprida que excedeu o limite individual calculado de acordo com a citada norma.

O cliente ficou insatisfeito com o indeferimento do recurso.

Apesar do encerramento indeferindo a solicitação do cliente, a Ouvidoria encaminhou uma sugestão para que, em casos onde a caracterização está devidamente comprovada, a Empresa construa um entendimento com o cliente que permita uma solução satisfatória.

Na apresentação do Bom Dia DDC, no dia 12/08/2011, o Ouvidor levou este assunto e sugeriu a criação de Grupo de Estudo para minimizar esses problemas, visando atender o cliente e preservar a imagem Cemig.

### **3.4. Caso 4: Cliente discorda de cobrança de irregularidade**

Após ter o seu recurso indeferido em primeira instância, a cliente recorreu à Ouvidoria solicitando o cancelamento da cobrança de irregularidade em sua unidade consumidora. Alegou que antes de mudar-se para o imóvel havia pedido a religação e a troca de titularidade dessa instalação. Relatou que a Cemig atendeu ao seu pleito, não comunicando que havia irregularidade na medição.

O recurso lavrado durante atendimento pessoal na Ouvidoria e cópias dos documentos comprobatórios foram encaminhados para uma nova análise da área técnica e a mesma manteve o indeferimento com a seguinte justificativa:

*“Analisando o processo, podemos perceber que, apesar de não ter havido uma redução de consumo significativa no período da cliente, houve uma pequena oscilação no consumo, sendo que a média dos registros de consumo durante o período considerado irregular foi de 150 kWh, enquanto que após a regularização da instalação, esta média passou a ser de 190 kWh. Além disso, os consumos registrados entre 04/2010 a 01/2011 ficaram abaixo dessa média. A irregularidade foi devidamente comprovada e está sendo cobrado da cliente apenas a diferença de consumo. A base de cálculo utilizada é consumo registrado na instalação após a regularização da instalação.*

*Diante do exposto, optamos por manter a cobrança.”*

A Ouvidoria não concordou com a posição e solicitou uma nova análise, reiterando que:

- Havia sido registrado no CONDIS uma nota do dia 24/09/2008 para desligar a instalação com a observação que a unidade consumidora estava com irregularidade (código 6.40);
- Em 20/12/2008 foi emitida nota de serviço e a instalação foi religada, mesmo com irregularidade, e foi realizada a troca de titularidade para a cliente;
- Verificando o histórico de consumo da instalação verifica-se a ausência de registro de consumo no período do titular anterior;
- No período da cliente não há uma variação de consumo que possa caracterizar uma ação visando garantir algum favorecimento no consumo registrado.
- Ao efetuar uma religação e troca de titularidade em uma unidade com irregularidade a Cemig estaria descumprindo o Art. 140 do Capítulo XII (Das Responsabilidades da Distribuidora) da Resolução Aneel 414/2010.

O processo foi novamente analisado e debatido em tele reunião entre a PR/PE, PR/IN e OV. Após a discussão a área técnica apresentou o seguinte parecer:

*“Após análises entre a PR/PE, PR/IN e Ouvidoria, optamos pelo cancelamento da cobrança no valor de R\$ 1.130,07 (um mil, cento e trinta reais e sete centavos), sob responsabilidade da cliente. De acordo com a análise realizada, foi possível verificar que o período entre a notificação da irregularidade e a execução da inspeção foi muito longo, não sendo razoável imputar toda esta cobrança a cliente. Além disso, houve um erro por parte da concessionária ao efetivar a religação da instalação, com troca de titularidade, quando já existia a suspeita da irregularidade no local. Como a religação e troca de titularidade ocorreram apenas 3 meses após o encerramento contratual e a notificação da irregularidade, não existia nenhuma cobrança a ser faturada para a*

cliente.

A Ouvidoria encaminhou correspondência à cliente informando que o seu pedido havia sido deferido pela Cemig.

### **3.5. Caso 5: Cliente questiona critério de sucessão comercial**

Ao entrar em contato com a Cemig, através da Central de Atendimento, o cliente tomou conhecimento da existência de um acerto de faturamento pendente, alusivo à irregularidade no período de fevereiro de 2007 a setembro de 2010, no valor de R\$41.949,18.

O cliente entrou com recurso administrativo afirmando não possuir responsabilidade sobre os débitos, pois alugou o imóvel em agosto de 2010, iniciando as atividades comerciais em novembro do mesmo ano. A solicitação foi indeferida pela Cemig, com a alegação de que os débitos seriam de sua responsabilidade por se tratar de sucessão comercial.

Por não concordar com os argumentos da Cemig, o cliente interpôs recurso junto a Ouvidoria. O processo foi encaminhado para análise da área técnica responsável que ratificou o indeferimento com o seguinte parecer:

*“Os argumentos e evidências apresentados não trouxeram fatos e informações que permitissem alterações no cálculo de consumo irregular. Ademais, as informações relativas à atividade exercida no estabelecimento caracterizam sucessão comercial, conforme legislação vigente, especialmente artigo 132, §4º, incisos I e II, da Resolução 414/2010 da Aneel. Sendo assim, a cobrança foi mantida, prevalecendo os valores anteriormente apresentados.”*

A Ouvidoria questionou a resposta do colegiado e solicitou uma nova análise, ressaltando que as informações prestadas pelo cliente estavam coerentes com os documentos apresentados e o histórico de consumo. A irregularidade foi detectada em 11/08/2010, o novo cliente havia locado o imóvel em 16/08/2010, para implantar uma loja de tecidos. A sucessão comercial não ficou caracterizada, pois anteriormente funcionava no local uma lanchonete.

Foi anexada ao processo a pesquisa que os Agentes da Ouvidoria realizaram na internet, constatando a veracidade desta informação.

O processo foi novamente analisado, as ponderações da Ouvidoria foram consideradas pertinentes e o pedido do cliente foi deferido. A Ouvidoria encaminhou correspondência ao cliente informando que o seu pedido havia sido deferido pela Cemig.

### **3. Conclusões**

A Ouvidoria Cemig tem como referencial ser o centro da excelência dentro da Empresa na busca pela satisfação do cliente e promoção da cidadania. Visa não ser apenas um instrumento regulamentado na esfera social, mas também um instrumento de melhorias contínuas.

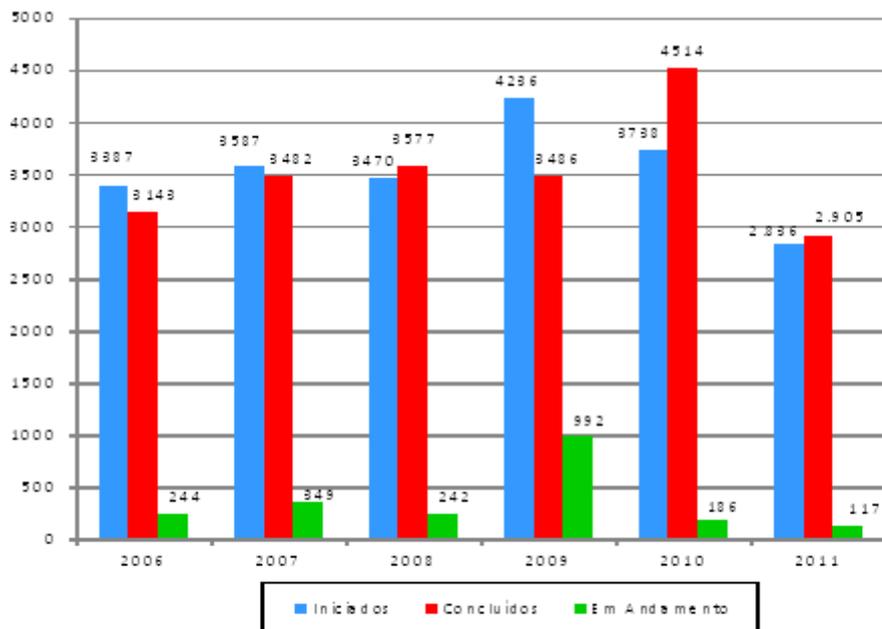
Os resultados demonstram o acerto da Cemig em criar sua Ouvidoria focada no atendimento ao cliente. Em oito anos de atuação, a Ouvidoria recebeu diretamente dos seus clientes, 221 mil manifestações, sendo que todas tiveram o devido tratamento e o respectivo encaminhamento, conforme mostrado nos relatos de casos. Desse total, 23 mil foram convertidos em processos administrativos.

Destaca-se que, neste período, mais de 4 mil consumidores foram beneficiados pelas ações e sugestões da Ouvidoria, pois as suas solicitações foram consideradas procedentes pela Empresa e os pleitos atendidos.

A partir de 2009, a Ouvidoria Cemig passou a ser responsável pelas reclamações dos clientes feitas diretamente na Aneel, o que possibilitou uma maior interação com a agência reguladora e as áreas da Empresa. Em 2011 foram apreciadas 17,6 mil manifestações oriundas da Aneel.

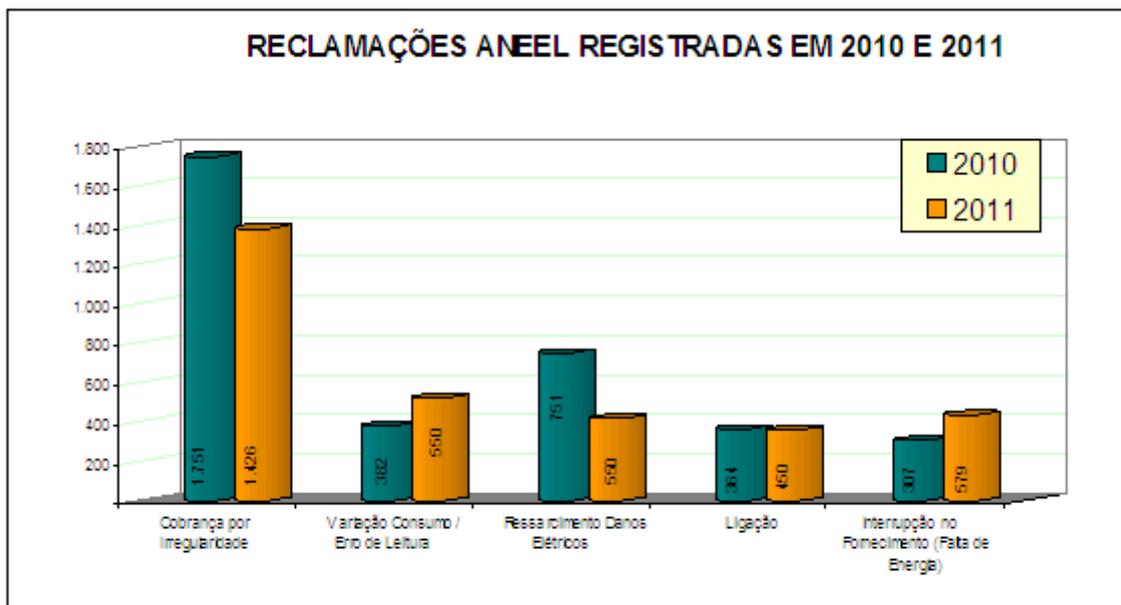
Essa interação resultou em 2011 na redução de 7% dos processos de irregularidade e de 5% nos processos de ressarcimento de danos registrados na Aneel, se comparado com o ano anterior, conforme mostrado nos QUADROS 3 e 4.

**QUADRO 3: Histórico dos Processos de Ouvidoria - 2006 a 2011**



Fonte: Relatório Anual Ouvidoria Cemig – 2011

QUADRO 4: Reclamações ANEEL registradas em 2010 e 2011



Fonte: Relatório Anual Ouvidoria Cemig – 2011

Os dados da Ouvidoria são apresentados, em reuniões mensais, aos Superintendentes da Distribuidora, quando são sugeridas melhorias nos procedimentos.

As ações da Ouvidoria são publicadas na intranet, para que todos os empregados da Empresa tenham conhecimento das atividades realizadas, bem como das principais demandas dos clientes e o tratamento dado.

A Ouvidoria da Cemig está estruturada de forma a atender esta importante determinação do órgão regulador e prosseguir contribuindo para que a Cemig Distribuição promova melhorias contínuas na prestação de seus serviços, buscando excelência no atendimento.

Um cliente insatisfeito é sempre uma oportunidade de aprendizado. A Ouvidoria é um canal diferenciado que possibilita à Empresa analisar os motivos que levaram a essas insatisfações e promover ações no intuito de reduzi-las.

Conforme nos ensina MORGAN (1996, p. 78), “os clientes são a razão do seu trabalho. Eles merecem ter suas reclamações reconhecidas e, quando apropriado, ter alguma coisa feita em relação as mesmas”.

Esse pensamento é corroborado pela experiência da Cemig, que, ao implantar sua Ouvidoria em 2003, confirmava para o mercado a sua postura de ter o foco em seu cliente. Esta acertada decisão foi respaldada pela Resolução Normativa nº 470 da Aneel, de 13 de dezembro de 2011, que regulamentou as Ouvidorias nas concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica, tornando obrigatória a sua implantação em todas as distribuidoras do setor elétrico.

#### 4. Referências bibliográficas

ALBRECHT, K. & BRADFORD, L.J. Serviços com qualidade: a vantagem competitiva. São Paulo, Makron Books, 1992. 216p.

BLACKSHAW, Pete. O cliente é quem manda: como fazer sucesso num mundo em que os consumidores

satisfeitos divulgam suas experiências para três pessoas e os insatisfeitos para 3 mil. Rio de Janeiro, Ed. Sextante, 2010.

CEMIG. Relatório Anual Ouvidoria Cemig. 2011

FRANCO, Raimundo Benoni. Ouvidoria- Uma ferramenta de gestão: Ouvidoria da Companhia Energética de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2011. Faculdade IBMEC.

GORDON, Ian. Marketing de relacionamento: Estratégias, técnicas e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre. São Paulo, Ed. Futura, 1998.

MORGAN, Gareth. Imagens da Organização; tradução Cecília Whitaker Bergamini, Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 1996.

PETE BLACKSHAW. O cliente é quem manda. Editora Sextante (GMT), 2010. 192 p.

SCOTT, Dru. Satisfação do cliente: a outra parte do seu trabalho. Rio de Janeiro, Ed. Qualitymark, 1999.

SHETH, Jagdish N. MITTAL, Banwari. NEWMAN, Bruce I. Comportamento do cliente: Indo além do comportamento do consumidor. São Paulo, Ed. Atlas, 2001.

WHITELEY, Richard. Um manual que ensina como ser impecável com o cliente. A Empresa. Qualidade de produtos e serviços: palavra de ordem na virada do milênio, totalmente voltada: A importância de saber medir, sempre, a satisfação do consumidor, para o cliente: trinta e três ferramentas para você avaliar o desempenho de sua Empresa. São Paulo, Ed. Publifolha, 1999.

---