



Título do Trabalho Técnico		
Relacionamento com o Poder Público		
Márcio Barbosa de Rezende	Neli Olinda Mourão de Assis Pimenta	Jusleny Alves Junqueira Galvão
Cemig Distribuição S.A.	Cemig Distribuição S.A.	Cemig Distribuição S.A.
mrezende@cemig.com.br	neli@cemig.com.br	jusleny@cemig.com.br
Glaucaia Elisa da Silva Brito	Renata Cardoso dos Santos	José Humberto Baroni
Cemig Distribuição S.A.	Cemig Distribuição S.A.	Cemig Distribuição S.A.
glaucaia@cemig.com.br	renata@cemig.com.br	baroni@cemig.com.br
Agnaldo Parreiras		
Cemig Distribuição S.A.		
agnaldo@cemig.com.br		

PALAVRAS CHAVE:

Atendimento a clientes
Imagem da Empresa
Relacionamento com o Poder Público

DADOS DA EMPRESA:

Companhia Energética de Minas Gerais
 Av. Barbacena, 1200 – 16ª andar – Ala A1
 30161-970 - Belo Horizonte – MG
 Telefone 31-3506 2481
 e-mail: mrezende@cemig.com.br

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo apresentar a estrutura da Gerência Relacionamento com o Poder Público da Cemig Distribuição S/A implantada com a finalidade assessorar a Presidência, Diretoria Executiva e demais órgãos da Empresa no relacionamento com os clientes e autoridades do poder público, proporcionando um atendimento ágil e eficaz.

A equipe de trabalho, com qualificação técnica e comercial, desenvolve importante papel no recebimento, registro e acompanhamento de todas as demandas apresentadas, na mediação dos interesses e direitos dos clientes perante os órgãos da Empresa, considerando as condições gerais de

fornecimento de energia, legislação do setor elétrico, normas e procedimentos vigentes e, principalmente, buscar a conciliação e a melhor alternativa de atendimento aos interesses do cliente.

Em 2007, destacamos os retornos das solicitações, por meio de correspondências emitidas, totalizando 2.750 solicitações registradas na Gerência de Relacionamento com o Poder Público.

1. INTRODUÇÃO

A Gerência tem como objetivo de assessorar a Presidência, Diretoria Executiva e demais órgãos da Cemig no relacionamento com as autoridades e clientes do poder público e coordenar os contatos com a Câmara dos Deputados, Senado Federal, Assembléia Legislativa, Câmaras de Vereadores, Secretarias Municipais e Estaduais, Associações Comerciais, Industriais e de Agricultura, Prefeituras e órgãos de fomento para viabilizar ações de desenvolvimento social e econômico dos municípios e do Estado.

Outra atividade importante é executar o controle de qualidade e revisão de todas as correspondências, a serem aprovadas pela Diretoria de Distribuição e Comercialização e pela Presidência, emitidas pelas diversas áreas da Empresa, nos assuntos pertinentes à área da Distribuição, de acordo com padrões, diretrizes e procedimentos adotados pela Empresa e legislação pertinente.

Desenvolver, garantir a atualização constante do banco de dados de autoridades e órgãos dos poderes públicos, disponibilizando para todos os órgãos da Empresa, promover a sistemática de divulgação das obras e programas sociais executados pela Diretoria de Distribuição e Comercialização perante os clientes, são, também, atividades desenvolvidas pela equipe de Relacionamento com o Poder Público.

A Gerência está localizada na sede da Cemig, em Belo Horizonte, e a Célula do Segmento de Clientes do Poder Público, representada por Analistas de Relacionamento com Clientes e Agentes Comerciais, instalados em 18 sedes regionais situadas em cidades pólo do Estado, sob a coordenação da Gerência.

Como resultados temos um melhor acompanhamento das demandas das autoridades e clientes, proporcionando um atendimento eficaz com impacto direto na satisfação dos clientes e na imagem da Empresa, em conformidade com a Missão, Visão e Valores da empresa:

Missão:

Atuar no setor de energia com rentabilidade, qualidade e responsabilidade social.

Visão:

A Cemig será a melhor empresa de energia do Brasil.

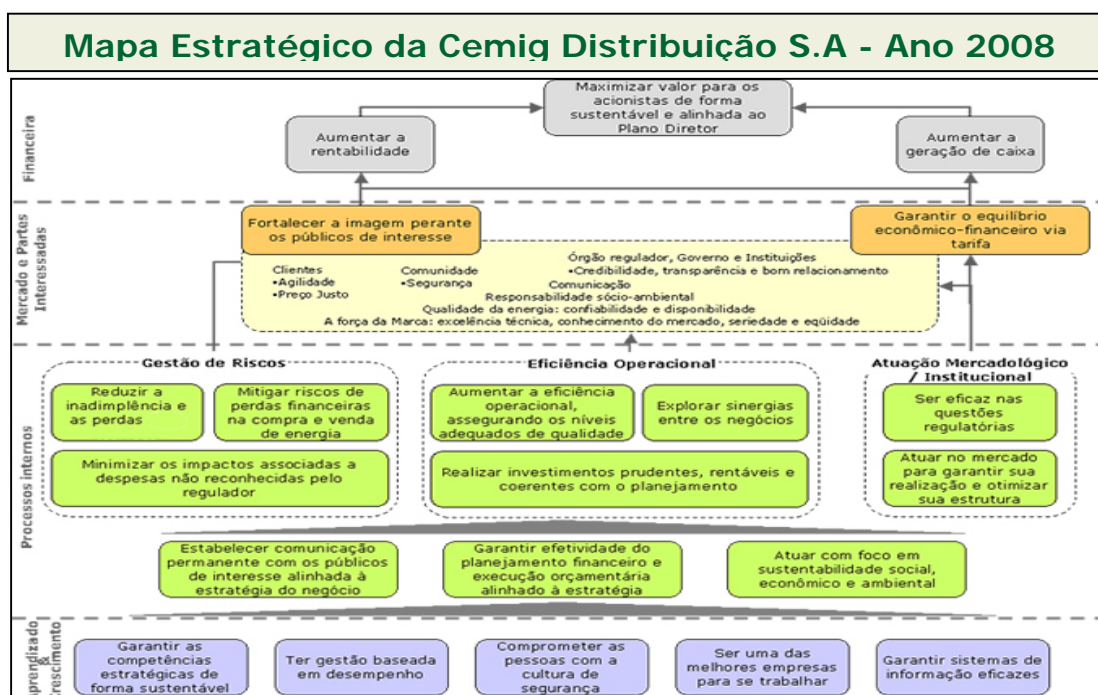
Valores:

- **Integridade:** Honrar compromissos e agir com transparência e honestidade.
- **Ética:** Praticar o bem. Respeitar a dignidade das pessoas.
- **Riqueza:** Gerar bens e serviços para o bem-estar e a prosperidade dos clientes, acionistas, empregados, fornecedores e sociedade.
- **Responsabilidade social:** Suprir energia segura, limpa, confiável e efetiva em termos de custo, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

- **Entusiasmo no trabalho** - Agir com comprometimento, criatividade e dedicação.
- **Espírito empreendedor:** Tomar iniciativas, ousar e decidir, observando as diretrizes da empresa.

3. DESENVOLVIMENTO

As atividades da Gerência impactam no Objetivo Estratégico da Empresa de aumentar a eficiência operacional, assegurando níveis adequados de qualidade, à medida que busca assegurar a qualidade e menor tempo de resposta aos pedidos dos clientes e autoridades do Poder Público, garantindo por consequência a confiabilidade dos serviços prestados pela Empresa e a satisfação dos clientes, fortalecendo, também, a imagem perante aos nossos consumidores.



As ferramentas para a execução das atividades têm como ponto principal o acompanhamento da legislação do setor elétrico, instruções e normas no âmbito dos processos de Relacionamento com o Poder Público, junto à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica - ABRADDEE e outros órgãos, no intuito de garantir a exatidão das informações prestadas aos clientes quanto às condições gerais de fornecimento, comercialização, uso eficiente de energia e implantação dos programas da Empresa, que visam o desenvolvimento econômico e social do Estado de Minas Gerais.

Outro fator relevante é a necessidade de prospectar, desenvolver e coordenar a implantação de novas tecnologias de automação e procedimentos visando à melhoria constante da qualidade do processo de relacionamento com os clientes do Poder Público e os resultados da Gerência.

Dessa forma, foram estabelecidos indicadores de desempenho que têm o objetivo de monitorar o tempo de resposta aos pedidos apresentados pelos clientes, cujas metas são pactuadas anualmente com a Diretoria.

Um dos indicadores é o PERP que representa o percentual de pedidos respondidos dentro do prazo, sendo estabelecido peso 1 para os pedidos respondidos no prazo de 20 dias, peso 0,7 para os pedidos respondidos no prazo de 30 dias e peso zero para os pedidos respondidos no prazo acima de 30 dias.

Em razão do grande número de solicitações recebidas por cartas, telefonemas, e-mails e em reuniões com autoridades e clientes, devido à diversidade de assuntos tratados e considerando que todos os processos dependem de análise, pareceres e decisões tomadas junto às bases operacionais da Empresa é complexo estabelecer metas arrojadas para este indicador. Mesmo assim, definimos um crescimento gradual no desempenho do processo de forma a atingir o resultado de 80% de pedidos dentro do prazo em 2008, até atingir a meta de 88% em 2012.

Outro indicador desenvolvido é o PESP, que representa o percentual de pedidos definidos pela Presidência e Diretoria da Empresa que, em razão da urgência e relevância, deverão ter tratamento especial, com prazo de atendimento de 10 dias.

Para esse indicador, como o número de pedidos é menor, porém como o prazo de resposta é muito reduzido, disponibilizamos um empregado, em tempo integral, visando registrar os pedidos; encaminhar para análise, parecer e decisão junto às bases operacionais da Empresa; avaliar a solução apresentada e preparar resposta ao cliente. Também, nesse caso, pela diversidade de assuntos tratados, considerando o tratamento especial, foram estabelecidas metas mais arrojadas com um crescimento gradual no desempenho do processo, de forma a atingir o resultado de 89% de pedidos dentro do prazo em 2008, até atingir a meta de 93% em 2012.

Dentre outros atendimentos, ressaltamos as negociações com as autoridades do Poder Público, contratação, acompanhamento de obras e serviços, implantação de novos projetos empresariais e sociais, projetos de expansão e melhoria do sistema de iluminação pública, construção de conjuntos habitacionais, avaliação de qualidade de fornecimento de energia, dúvidas sobre contratos de fornecimento de energia elétrica e emissão de faturas de consumo de energia e intermediação de pedidos de outros clientes.



Núcleo de Atendimento a Clientes

4. CONCLUSÕES

Com a implantação da Gerência o processo de acompanhamento das solicitações do Poder Público alcançou um grau de excelência reconhecido principalmente pelos Prefeitos e Deputados de demais clientes, que passaram a ter um canal direto de relacionamento com a Empresa.

O resultado positivo de 92% apresentado no atendimento aos pedidos especiais e de 83% nos demais pedidos até fevereiro/2008, indicam que estamos proporcionando aos nossos clientes um atendimento de excelência e a conclusão do processo de Certificação da Gerência na NBR ISO 9001:2000, no escopo de Relacionamento com o Poder Público, irá consolidar a conquista dessa meta.

O reconhecimento dos clientes ao nosso desempenho foi premiado com a Medalha do Mérito Legislativo do Estado de Minas Gerais, em 2007, e por outras mensagens de agradecimento pelos serviços prestados pela Equipe de Relacionamento com o Poder Público.

5.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.** COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS. Manual do Sistema de Gestão. Belo Horizonte. 2004.
- 2.** COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS. Declaração de Princípios Éticos e Código de Conduta Profissional. Belo Horizonte. 2004.
- 3.** Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078 de 11 de setembro de 1990.
- 4.** REZENDE, Barbosa de Rezende - Gerente de Relacionamento com o Poder Público na Companhia Energética de Minas Gerais, formado em Economia pela PUC –MG 1988 e pós-graduado MBA - Gestão de Negócios pelo IBMEC, Belo Horizonte, Minas Gerais.
- 5.** Moderna Redação Empresarial – 2º Edição – Revisada e Ampliada – Edméa Garcia Neiva – Coleção Prática IOB - abril/2004.
- 6.** VOLPI, Alexandre. Na trilha da excelência: Vida de Vera Giangrande – uma lição de relações públicas e encantamento de clientes. São Paulo; Negocio Editora, 2002. p223.
- 7.** Resolução 456 da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, de 29 de novembro de 2000.