



ATA DA 6ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DE 2020

Data: 27/11/2020 Local: Videoconferência em razão da COVID-19

Campo Grande – MS

CONSELHEIROS / SECRETÁRIO EXECUTIVO

Rosimeire Cecília da Costa	Presidente - Comercial
Eliamar Oliveira	Conselheira Titular - Rural
Erivaldo Marques	Conselheiro Titular – Residencial
Denise Simões	Secretária Executiva – Titular
Dian Brito	Secretário Executivo – Suplente
Sebastião Dussel	Conselheiro Titular – Indústria
Dídimo Cabral	Conselheiro – Poder Público

ENERGISA/CONVIDADOS

Marcelo Vinhaes Monteiro	Diretor presidente da Energisa MS
Paulo Roberto dos Santos	Diretor Técnico Comercial EMS
Fernanda Mathias	Jornalista
Ricardo Vidinich	Assessor técnico do Concen

Secretaria Executiva do CONCEN

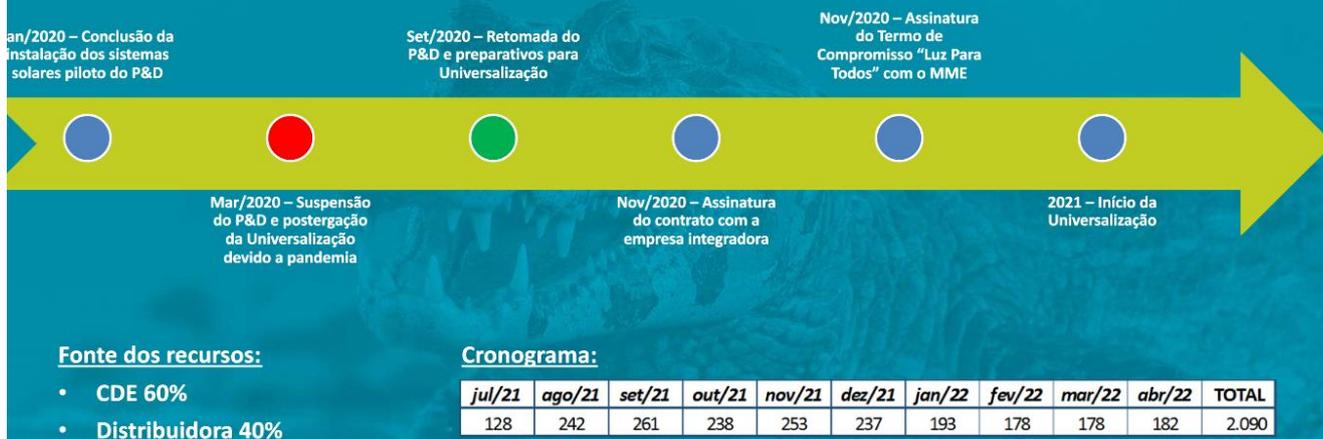
Av. Gury Marques, nº 8000, Bloco 2 - CEP: 79072-900 - Campo Grande-MS
Fone: (67) 3398-4483 - e-mail: concen@energisa.com.br

1 Às 14 horas do dia 27 de novembro de 2020, por meio de teleconferência, em decorrência do
2 isolamento para contenção da COVID-19, foi iniciada a 6ª Reunião Extraordinária de 2020, com pauta
3 única: **1. Questionamentos ao Diretor.** O Sr. Marcelo Vinhaes informa que foi procurado esta
4 semana pelo governo de MS, que em breve será iniciado o projeto de energização do Pantanal –
5 previsão de início em janeiro – que haverá um lançamento no fim de ano e consulta se a presidente
6 gostaria de estar presente. A Sra. Rosimeire responde afirmativamente e diz que se sente participante
7 do projeto considerando que o Concen realizou reuniões no interior, percorrendo municípios e,
8 também, gestões junto ao Ministério das Minas e Energia, em defesa do projeto no espectro da CCC. O
9 Sr. Marcelo afirma que a estratégia de energização foi traçada tendo como foco os impactos na tarifa,
10 que o Estado tem configuração que o torna menos competitivo, grandes extensões e poucas unidades
11 conectadas. Lembrou que, inicialmente, o impacto foi calculado em 12% a 13% e a estratégia teve em
12 vista mitigar este impacto e reduzir o tempo de execução; que os custos são elevados e há desafios
13 como a questão das baterias. Sobre o dimensionamento do projeto, explicou que, dada a região, pouco
14 mudou desde 2017, em relação ao número de UCs. Tendo em vista que a Sra. Eliamar, conselheira da
15 classe Rural, está presente, enquanto os demais são conectados, a presidente apresenta ao diretor a
16 situação de produtor rural de Antônio João, que há forte reclamação de falta de para-raios, que foi
17 combinada uma rodada com os consumidores rurais do norte, que se colocaram à disposição para a
18 limpeza e que, antes da reunião, a Sra. Eliamar apresentou carta recebida na Famasul, porém
19 encaminhada via Concen também; Que a reclamação sobre a tarifa é constante mas que, se houvesse
20 qualidade e restabelecimento de energia mais rápido, não haveria tanta queixa. Que participa de grupos
21 rurais, indígenas, entre outros e que tem levado aspirações para a Aneel, como foi com o caso dos
22 produtores pantaneiros. Além da questão contínua de oscilação e falta de para-raios, há muitos
23 prejuízos no setor rural em função destes problemas, pontuou a presidente. Que na reunião de
24 fechamento de 2019, o diretor da EMS havia posicionado que para este ano a prioridade seria
25 investimento na área rural. O Sr. Marcelo observa novamente que foram incorporados 17 mil km de
26 rede, equivalentes à área de concessão de Campo Grande. “Traçamos o plano de atuar onde estava
27 mais crítico, inclusive construção de subestações na zona rural, como Maracaju, entre outros”. Que o
28 investimento deve aumentar em MS para os próximos ciclos, com prioridade para a zona rural. Que
29 tem trabalhado para mitigar os impactos tarifários e que há duas semanas a Aneel fez reunião, a partir
30 da estabilidade de DEC e FEC, posicionando que o caminho será melhorar a qualidade na área rural.
31 “O que estamos defendendo é o crescimento de investimentos na área de concessão, a estratégia para a
32 zona rural não muda”, disse o diretor-presidente, alegando que o serviço é de referência para a zona
33 urbana. As estratégias são de contemplar troca de alimentadores, troca de redes incorporadas que não
34 têm viabilidade de recuperação (com arame, por exemplo). “O que temos sentido é essa temperatura,
35 para que isso não traga impactos tarifários gigantescos”. A presidente solicita participar das reuniões
36 que tratam de investimentos e ações da concessionária, inclusive para saber como responder à
37 imprensa quando questionada se o Conselho tem ciência do que vem sendo feito. Sobre os últimos
38 eventos em Campo Grande, o Sr. Vinhaes disse que esperou as eleições para procurar os prefeitos da
39 Capital e Dourados para resolver problema de arborização, que pode demandar conversa mais ampla
40 envolvendo MPF e MPE. “Estamos muito bem se esse padrão de clima não se repetir. O evento não
41 era esperado nessa dimensão”. Sobre planos de contingência, destacou que houve aumento de 80% no
42 número de ocorrências grave, que mesmo com a elasticidade para ampliar em três vezes a equipe, a
43 gravidade dos eventos exigia caminhões maiores, para execução de obras. Que foi necessário unir o

44 suporte e equipe de plantão; dentre as medidas imediatas foram acionadas empreiteiras, solicitando
45 mais caminhões para situação de contingência e, caso se repitam os eventos, a contingência estará mais
46 bem estruturada. Em resumo, as duas medidas são o reforço da estrutura e conversa com os respectivos
47 prefeitos para manejo da arborização uma vez que a situação tende a piorar, que técnicos já apontam
48 que as árvores estão acima da expectativa de vida para suas espécies. Que outra possibilidade seria a
49 fiação subterrânea, porém os custos a inviabilizam. A presidente exemplifica situação em que a
50 consumidora ficou por 30 horas sem energia. “O que temos de entender deste processo é que para
51 todos a questão é a Energisa”. A presidente também alertou sobre situação com a qual lidou ao longo
52 dos anos no Procon, sobre parcerias, referindo-se à necessidade de exigir as condições de equipes para
53 as terceirizadas. O Sr. Vinhaes solicita que os casos, de ciência do Concen, sejam repassados à EMS,
54 que se há caso relacionado à terceirizadas será tratado porque não há distinção em relação ao que é
55 executado pela equipe orgânica. Que a situação ocorrida na Capital e em Dourados atingiu uma
56 proporção inesperada, que já tinha verificado na zona rural. A presidente observa que há um reflexo do
57 desmatamento, uma vez que, sem barreiras naturais, o vento ganha força. “Estamos fazendo uma
58 espécie de seguro, melhor uma equipe de contenção mais robusta, porque se vier situação similar à de
59 outubro e novembro estaremos mais preparados”, disse o diretor-presidente. A Sra. Rosimeire observa
60 que está falando de Brasília, que tem voo em pouco tempo, que está ciente de que o Sr. Marcelo
61 também terá compromisso com a Aneel às 15h30 e, sendo assim, destaca que todos já conseguiram se
62 conectar. Que já passou pelas questões do rural, que a carta do produtor rural de Nova Alvorada do Sul
63 foi repassada via Concen e que, neste momento, está sem energia. Que tem visto muitas reclamações
64 no Procon, que vai acionar o Sr. Paulo Roberto e o Sr. Vinhaes observa que ele o substituirá na
65 continuidade da reunião. Dado o tempo exíguo, segue a reunião para apresentação da EMS. O diretor-
66 presidente fala sobre o time do Procon, capitaneado pela Sra. Keila, que a área foi estruturada e está
67 robusta, que faz reunião semanal com ela e escuta as reclamações. Que neste ano, as principais
68 reclamações se relacionam à saída do sistema devido ao ataque de racker, em pleno início de pandemia
69 (de abril a junho), com lojas fechadas e *call center* sobrecarregado. Após este período, a curva caiu e
70 outro ponto enfrentado se deu em relação à GD, com crescimento exponencial de pedidos de ligação,
71 do dia para a noite a demanda “explodiu”. Inclusive porque, com crescimento da demanda, faltaram
72 medidores e o caos se instalou. Neste momento, em situação de pandemia e com situações de
73 renegociação de contas, as demandas junto ao Procon se concentram neste foco. Que processos
74 estavam sendo abertos somente para criar artifício de forma a dar tempo para que o consumidor
75 resolva o assunto e, diante deste cenário, o contingente da EMS dedicado a estas respostas foi
76 reforçado e a rapidez de respostas tem gerado incômodo. A presidente observa que é importante entrar
77 neste assunto, uma vez que se está em discussão a retirada do SAC pelo 0800, situação inviável no
78 atual cenário, com baixo acesso à banda larga. Segue à apresentação, focado nos indicadores
79 resumindo que havia uma evolução positiva dos indicadores de qualidade da EMS até setembro e se
80 espera o impacto dos eventos dos meses seguintes. Que haverá o dobro de equipes em caminhões de
81 contingência pesada, chegando a 182 em 2021, contra 109 em 2018. Neste ano são 131, reforço de
82 68%. Apresentou dados de crescimento de ocorrências graves, superando o ano de referência, até então
83 2019, inclusive com fotos mostrando a gravidade dos eventos, dentre elas de uma torre preparada para
84 ventos de 120 km/h que foi entortada, possivelmente por rajadas, no interior. O Sr. Dídimo questiona
85 se a equipe de terceirizados é a mesma de serviços de construção que não sejam de ampliações. O Sr.
86 Vinhaes explica que o contrato é o mesmo e prevê equipes de construção e emergência, a empresa é a

87 mesma. O Sr. Paulo explica que em, em dias normais, as equipes estão empenhadas em construir novas
88 redes e, em dias de contingência, há uma virada de chave e são redirecionadas para estes atendimentos.
89 O Sr. Vinhaes explica que, apesar de haver prazos regulamentares, há previsão de atendimento em, no
90 máximo, 60 dias para obras e que, além disso, a estrutura de contingência está sendo reforçada. O Sr.
91 Paulo diz que estão sendo contratados novos caminhões, novas equipes para as obras, que podem gerar
92 700 novos empregos, além do projeto pantanal, que deve bater mais de mil empregos. Passa a
93 apresentação ao detalhamento da força de trabalho em plano de contingência, tendo 170 equipes de
94 operação (equipes mais leves) em situação normal, com capacidade de aumentar em até três vezes.
95 Quanto ao Caso Antônio João, de ofício recebido de fazendeiro, diz que na próxima semana haverá
96 inspeção na rede dele, que anotou a situação quanto aos para-raios. ‘É um conjunto que, apesar de estar
97 fora, tem uma tendência de melhora e o FEC está bem melhor que o regulamentado’. Sobre
98 atendimentos presenciais, quase 99% deles em até 30 minutos nas agências, quase voltando ao patamar
99 anterior à pandemia. Em uma visão do *call center*, uma queda a 23% dos atendimentos em até 30
100 segundos, restabelecido já ao patamar superior a 80%. Sobre ligação e religação, os atendimentos no
101 prazo são de 97% e 95% respectivamente. Quanto à tarifa social, o ano começou com 142,8 mil
102 famílias cadastradas e hoje são 163,3 mil. “Para o cliente, melhora a capacidade dele de pagamento e
103 temos meta de ampliar a TSEE”. O Sr. Paulo lembra que todo mês são de 3 a 4 mil novos cadastrados.
104 A presidente afirma que há uma preocupação quanto à atualização cadastral, que a Aneel já foi
105 acionada, uma vez que a medida prevê que não haja exclusões até 31/12. “O avanço que tivemos com
106 atuação do Conselho junto da concessionária pode se perder, este é um caso que é nacional”. O Sr.
107 Vinhaes observa que a pandemia não acabou e que o ideal seria deixar para janeiro de 2022 e que
108 deveria haver uma sensibilidade da Aneel, considerando o momento de desemprego elevado e renda
109 baixa. A presidente afirma que a provocação junto à Reguladora foi feita no sentido de saber qual
110 medida será adotada, que tem conversado com a Sedahst e Coegemas. Que há uma expectativa de
111 normalização para o Brasil somente em 2023. O Sr. Vinhaes se comprometeu a levar o assunto ao
112 MME e Aneel e a presidente informou que passará uma cópia de expediente protocolado junto ao Sr.
113 Daniel José Justin Bego, coordenador na Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição
114 e que não recebeu retorno, mesmo após ter cobrado junto à SMA (Superintendência de Mediação
115 Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública). O diretor-presidente da EMS diz que o
116 ministro poderá participar do lançamento do projeto pantanal ocasião em que esta preocupação pode
117 ser levada a ele. Segue apresentação sobre nível de investimentos, no ano passado R\$ 238 milhões e
118 neste R\$ 158,5 milhões, que devem se igualar ao período pré-pandemia até o fechamento deste ano,
119 por conta dos investimentos de alta tensão, mas o Sr. Marcelo fala sobre problemas de fornecimento de
120 suprimentos como ações e cobre e equipamentos fornecidos pela China. Apresentou evolução do
121 investimento rural, detalhando os principais projetos. Sobre projeto Pantanal, segue o cronograma:

Projeto Pantanal Linha do Tempo a partir de 2020



122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145

A presidente, que está em Brasília, retornando de viagem, passa a condução da reunião do Sr. Dídimo, o Sr. Vinhaes informa que o Sr. Paulo Roberto, a partir deste momento, responde pela EMS na reunião. O Sr. Paulo lembra que o pleito para 2021 é praticamente dobrar as benfeitorias e que este volume vai praticamente todo para o rural. Que há uma sensibilidade ao agronegócio em MS, que é motor da economia do Estado. O Sr. Dídimo pergunta se há alguma ideia de voltar ao modelo de regionalização da gestão da companhia; o Sr. Paulo explica que não é trabalhado esse cenário porque hoje se trabalha em nuvem, sendo que no formato anterior acabava havendo ociosidade de equipes em regiões menos afetadas por algum evento. Por outro lado, há mais equipes, por exemplo, no Sul do Estado onde há mais eventos climáticos. A Sra. Eliamar, sobre projeto Pantanal, questiona se vai haver possibilidade de disponibilização do avanço por região para que sejam fornecidas as informações pela Famasul, quando consultada. O Sr. Paulo diz que não vê problemas quanto a isso e se compromete a, quando for definidos cronograma e pontos de entrega, fornecer dados. O Sr. Sebastião Dussel relata que quando for criado o Senai Indústria havia maior proximidade e que hoje as indústrias procuram diante de problemas e que um dos pontos colocados foi a questão de comunicação, entre COD e *call center*, tendo em vista essa situação pergunta qual é a ação do COD, seja para cliente industrial ou comercial, como possibilidade de disparar um SMS sinalizando as empresas para que se programem, por exemplo, disparando turnos, se for o caso. A presidente complementa que recebeu muitas reclamações de que as pessoas não estão conseguindo falar no *call center* e que passou situação à Sra. Denise de padaria próxima à residência dela em que colocou a gravação mostrando que não é atendida e, portanto, não consegue ter protocolo, com 5 horas de fornecimento suspenso e sem saber que conduta adotar em relação à produção. Que testou o aplicativo e também não conseguiu registrar a reclamação. O Sr. Paulo faz consideração de que muitas vezes é feita a reclamação e o serviço é complexo, por isso leva horas para ser executado, com dependência de atuação, por exemplo, do




146 Corpo de Bombeiros, ou agência de trânsito. “Esses eventos climáticos, sobretudo na região de
147 Dourados onde temos dificuldade enorme para manejo de vegetação, os serviços são complicados”.
148 Sobre reclamações, pontuou que alguns clientes, como hospitais, têm contato direto com o Centro de
149 Operação. Que os grandes consumidores, que são 3,4 mil, têm seus respectivos gestores, totalizando
150 cinco, além de *call center* exclusivo para este atendimento. Diz que o *call center* está sendo ampliado,
151 que há gestões para redução do ISSQN e ampliar atendimento em mais de 200 posições. Quanto aos
152 canais digitais, explicou que a programação era de 30 a 40 mil chamados dias, mas que hoje se chega a
153 90 mil, por isso são ampliados os robôs. “O time de TI e comunicação tem trabalhado muito forte para
154 ampliar o *call center* e melhorar a qualidade de atendimento de canais digitais, até fevereiro e março
155 teremos muita novidade no sentido de aplicações para melhorar a vida de nossos consumidores”. O Sr.
156 Roberto explica que o trabalho foi iniciado com a Famasul, reunindo categorias de produtores, bacia
157 leiteira, aviários e suinocultores e que vem sendo feito trabalho de distribuir telefones dos supervisores
158 regionais para em situação de contingência levarem aos supervisores possíveis perdas. O Sr. Erivaldo,
159 conselheiro Residencial, pontua que é interessante levar à empresa reclamações sobre demora nos
160 atendimentos de ligação e religação e dificuldade de resposta nos canais de atendimento da Energisa,
161 apresenta, como exemplo, reclamação de consumidor, cujo problema se resolveu na última semana,
162 porém com pedido protocolado em setembro. Protocolo de número 459.264-30, para ligação de
163 energia em imóvel. “A principal reclamação dele é que no site da empresa tem ícone informando “sua
164 casa, sua agência”, em que tudo pode ser resolvido de forma rápida, prática e segura, mas parece que
165 tudo isso é uma mentira porque solicita informação e não obtém resposta em prazo hábil”. O
166 Conselheiro afirma que no Procon estadual, onde trabalha, tem visto esse tipo de reclamação com
167 frequência. O Sr. Paulo afirma que a orientação que a EMS passa a todos os atendentes é que as
168 questões sejam resolvidas da forma mais rápida possível, que vai analisar o protocolo e tentar entender
169 porque demorou tanto. O Sr. Erivaldo apresenta outro protocolo 459.270-54, dentro da mesma
170 reclamação. “São aspectos em que a gente vê que as empresas precisam melhorar”. Que na fala do
171 diretor-presidente, de que alguns Procons fazem interferência política, que são um fato, uma vez que a
172 política permeia toda a vida social, porém que há muitas reclamações procedentes. O Sr. Dian observa
173 que os protocolos apresentados foram checados e foram classificados como pedido de informação. O
174 Sr. Erivaldo afirma que, em declaração, o consumidor revela incompreensão sobre a dificuldade de
175 atendimento de casa, conforme informado pela distribuidora em sua página na internet. Se
176 compromete a checar sobre como foi feita a solicitação junto à EMS e, por outro lado, relata que em
177 pesquisa recente feita pelo IDEC o Procon foi solicitado diante de informação de que haveria
178 acréscimo de reclamações em função da pandemia. “A informação que passamos ao Instituto é que as
179 reclamações existem, mas não é crescente em comparação aos anos anteriores. Um aspecto positivo
180 que não podemos deixar de pontuar”. O Sr. Paulo explica que a maioria das reclamações ocorre em
181 função do aumento do consumo, relacionado ao aumento da temperatura. Por isso, em setembro a
182 distribuidora começou campanha na televisão alertando a população de que é necessário o consumo
183 consciente e que nesta ocasião foi sugerido que se o cliente não estivesse contente com o consumo,
184 pedisse a inspeção de verificação do medidor. “Para ter ideia, durante ano normal, a média é de 500 a
185 550 por mês em ano normal e neste ano fomos a 1,8 mil a 2 mil por mês”, revelou o diretor
186 Operacional, atribuindo a esta ação a redução das reclamações junto ao Procon. O Sr. Dídimo consulta
187 se algum outro conselheiro tem dúvida, o Sr. Dian aproveita para falar sobre falta de energia informada
188 no começo da reunião, que foi verificado que há ventos fortes em Nova Alvorada do Sul e que as

189 equipes estão no local para restabelecer o fornecimento. A reclamação, cujo protocolo foi fornecido
190 pela Conselheira do Rural, foi registrada às 14 horas. A presidente faz considerações finais
191 demonstrando preocupação sobre os impactos da abertura do mercado livre para consumidores com
192 carga igual ou superior a 500 kW. “Será que é esse o momento mesmo, em 2023 já teremos saído
193 desse momento difícil? ”. Por fim, fala sobre questão de aldeia indígena da Capital, acompanhado pelo
194 Concen, em que a regularização ocorreu no fim de dezembro de 2019 e que a informação acabou se
195 perdendo e, quanto à essa questão, informa que passará à EMS as informações pertinentes. Sobre
196 eventos de contingência, observa que ainda não entramos no verão e que espera que a distribuidora
197 esteja fortalecida para atender os consumidores. O Sr. Roberto diz que este é o objetivo e que ficará no
198 aguardo das informações. Já no embarque, a presidente agradece a todos. Sem mais a ser tratado, a
199 reunião é encerrada às 16h23.



Rosimeire Cecília da Costa
Presidente do CONCEN



Denise Simões
Secretária Executiva do CONCEN