

Of. 0289/2024/GAAA

Exmo. Sr.

Emersânio Pinheiro de Carvalho

Vereador

Câmara Municipal de Ponte Nova

Av. Dr. Cristiano de Freitas Castro, 74 – Chácara Vasconcelos

CEP: 35.430-037 — Ponte Nova/MG

Câmara Municipal de Ponte Nova (MG)



PROTOCOLO GERAL 530/2024
Data: 01/04/2024 - Horário: 13:40
Administrativo

Exmo Sr. Vereador,

Com especial atenção, acolhi o Ofício 0031/2024-SEI nº 0064656, referente a solicitação de interlocação junto a **Companhia Energética de Minas Gerais-CEMIG** e considerando a importância da demanda para a população local, informo que foi encaminhado aquela Companhia o Ofício nº 0193/2024/GAAA-SEI nº 0064658 (anexo), com propósito de análise e solução do pleito e a mesma nos retornou, por meio do Ofício nº 0727/2024- SEI nº 0067464 e e-mail SEI nº 0066835 (anexo), o qual encaminho para conhecimento.

Cabe ressaltar que, apesar dos esforços deste Parlamentar, existem diretrizes institucionais estabelecidas, conforme exposto no ofício citado, porém destaco que este Gabinete está à disposição para viabilizar as demandas recebidas, no que couber, e dar agilidade dentro dos trâmites pertinentes.

Aproveito a oportunidade para renovar protestos de estima e consideração.

Belo Horizonte, em 18 de março de 2024

Atenciosamente,



Adriano de Almeida Alvarenga
Deputado Estadual



Documento assinado eletronicamente por **Adriano de Almeida Alvarenga, Deputado(a) Estadual**, em 20/03/2024, às 17:59, conforme [Deliberação nº 2.710, de 2019](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.almg.gov.br/documento_conferir informando o código verificador **0064829** e o código CRC **BA6C0398**.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gabinete Adriano Alvarenga

Rua Rodrigues Caldas, 30 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30190-921 - Belo Horizonte - MG

- www.almg.gov.br -

000246-6/2024

0064829v13

Of. 0193/2024/GAAA

Ilmo. Sr.

Reynaldo Passanezi Filho

Diretor-Presidente

Companhia Energética de Minas Gerais-CEMIG

Av. Barbacena, 1200 – Santo Agostinho

CEP: 30190-131 – Belo Horizonte/MG

Sr. Diretor-Presidente,

Com especial atenção, acolhi a solicitação do Ofício 0031/2024 (SEI nº 0064656 em anexo) do **Vereador de Ponte Nova, Sr. Emersânio Pinheiro de Carvalho**, onde o mesmo solicita melhorias na estrutura dos serviços ofertados aos consumidores do município, que atualmente não disponibiliza nem água ou acesso a banheiro nas dependências da agência.

Solicito dessa Companhia, a **análise quanto a possibilidade de atendimento da demanda relatada através do Ofício anexo, conforme as diretrizes legais existentes e tramitações internas.**

O objetivo principal da gestão deste Parlamentar é a busca em garantir o acesso a serviços públicos de qualidade para todos os mineiros, destacando que este Gabinete está à disposição para viabilizar as demandas recebidas, no que couber, e dar agilidade dentro dos trâmites pertinentes.

Aproveito a oportunidade para renovar protestos de estima e consideração.

Belo Horizonte, em 04 de março de 2024

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)

Adriano de Almeida Alvarenga

Deputado Estadual



Documento assinado eletronicamente por **Adriano de Almeida Alvarenga, Deputado(a) Estadual**, em 04/03/2024, às 14:20, conforme [Deliberação nº 2.710, de 2019](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.almg.gov.br/documento_conferir informando o código verificador **0064658** e o código CRC **9C358EBA**.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gabinete Adriano Alvarenga

Rua Rodrigues Caldas, 30 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30190-921 - Belo Horizonte - MG

- www.almg.gov.br -

000246-6/2024

0064658v24

Exmo. Sr.
Dep. Estadual Adriano Alvarenga
Assembleia Legislativa de Minas Gerais
Rua Rodrigues Caldas, 30 - Palácio da Inconfidência - 2º andar/Gabinete 240
CEP 30.190-921 - Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte/ MG

Nossa Referência: DRI/IE 07272024

Data: 18/03/2024

Sua Referência: Ofício nº 0193/2024/GAAA de 04/03/2024

Assunto: Atendimento Presencial aos clientes Cemig no município de Ponte Nova

Exmo. Sr. Deputado Estadual,

Em atenção ao Ofício nº 193/2024/GAAA, de 04/03/2024, de sua autoria, que acolheu o Ofício nº 31/2024/SAPL/DG/VER, de 28/02/2024, de autoria do Vereador do município de Ponte Nova Sr. Emersânio Pinheiro de Carvalho, que requer, dentre outras demandas, *“melhorias na estrutura dos serviços ofertados aos consumidores do município, que atualmente não disponibiliza nem água ou acesso a banheiro nas dependências da agência”*, de acordo com os fatos e argumentos ali expostos, esclarecemos o que segue:

Embora as considerações e questionamentos do nobre vereador sejam bastante meritórias, informamos que a Agência de Ponte não dispõe de bebedouro e banheiro para uso dos clientes, e não há previsão para a disponibilização de água e de sanitários para uso deles. A estrutura atual do imóvel possui bebedouros e sanitários apenas para uso exclusivo dos funcionários que trabalham na Agência e na base operativa anexa da Cemig.

Informamos adicionalmente que está prevista para ser realizada no ano de 2024 uma adequação visual da Agência de Ponte Nova, de acordo com uma nova padronização em vigor para as agências de atendimento Cemig, que trará ainda mais conforto e funcionalidade aos atendimentos. Entretanto, esta adequação visual não contemplará a disponibilização de bebedouro e sanitários para uso dos clientes.

Para se ter uma ideia do tempo médio que um cliente permanece na agência, atualmente a Agência de Atendimento de Ponte Nova atende, em média, 113 clientes por dia nas suas posições de atendimento (PAs), com um tempo médio de atendimento de 06min, e o tempo médio de espera dos clientes antes de ser atendido é apenas de 05min. Outro ponto importante é que em média 42 clientes utilizam o totem de autoatendimento diariamente, sem a necessidade de serem atendidos nas PAs. O tempo médio de espera no totem de autoatendimento é praticamente nulo. Esses dados representam a média dos 03 últimos meses.

Ressaltamos que o tempo máximo de espera exigido pelo órgão regulador federal, a Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica, é de 30min, bem superior ao tempo médio de espera na Agência, de apenas 05min.

Adicionalmente, além da agência, responsável pelos atendimentos presenciais, é importante frisar que os clientes do município de Ponte Nova ainda contam com várias opções de atendimento por meio dos demais canais de atendimento, de acordo com a sua preferência e conveniência, respeitando a diversidade cultural e socioeconômica do Estado:

- Fale com a Cemig: através do número de telefone 116;
- Cemig Atende Web: <https://atende.cemig.com.br/Login>;
- Aplicativo Cemig Atende:
 - Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cemig.agenciadebolso>;
 - IOS: <https://apps.apple.com/br/app/agencia-de-bolso-cemig/id878167773>
- WhatsApp: (31) 3506-1160;
- Telegram: [@Cemigbot](https://t.me/Cemigbot);

A Cemig reafirma seu compromisso de assegurar aos clientes atendimentos com qualidade e disponibilidade.

Atenciosamente,

Gerência de Estratégia e Controle do Relacionamento com Clientes - RC/EC

Cemig Distribuição S.A.