



Programa de Representatividade e os Canais de Interação

Posto de Atendimento Simplificado – PAS

CONVÊNIO

CEMIG x PREFEITURAS MUNICIPAIS

**Superintendência Regional de Distribuição Centro – DC
Gerência de Relacionamento Comercial de Distribuição Centro – DC/RC**

Programa de Representatividade e os Canais de Interação

A CEMIG possui representatividade em **301 dos 774 municípios** no estado de Minas Gerais, número superior que os indicados pela Empresa de Referência.

Programa de Representatividade Cemig: assegurar alguma forma de representatividade em 80% dos municípios de sua área de concessão até 2006.

Na Região Metropolitana de Belo Horizonte e cidades pertencentes à atuação da Superintendência Regional de Distribuição Centro, a representatividade da CEMIG deverá cobrir 100 % dos municípios.

Esta representatividade será obtida:

CANAIS JÁ CONSOLIDADOS:

- Fale com a Cemig – 0800 310 196
- Agências de Atendimento
- Agentes Cemig Fácil
- Postos de Atendimento Simplificado - PAS
- Bases Operativas

CANAIS EM CONSOLIDAÇÃO:

- Lojas Credenciadas
- Agência Móvel
- CEMIG na Praça

POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO

O Posto de Atendimento Simplificado – PAS é um canal para atendimento e encaminhamento de solicitações de clientes no município, viabilizado através de um convênio que a Cemig realiza com as Prefeituras Municipais.

A seguir, anexamos MINUTA de toda documentação envolvida, necessária à implantação de um Posto de Atendimento Simplificado nos municípios mineiros.

M I N U T A

PREFEITURA MUNICIPAL DE xxxxxxxx xxxxxxxxxxx

LEI Nº _____, de _____ de 200x

AUTORIZA O EXECUTIVO MUNICIPAL A CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO DE CLIENTES DA CEMIG DISTRIBUIÇÃO S. A.

Considerando o interesse comunitário pela implantação de um posto de atendimento simplificado dos consumidores da CEMIG, denominado Posto de Atendimento Simplificado – PAS;

Considerando que os estudos técnicos/econômicos da CEMIG inviabilizam a implantação de escritório daquela Empresa, no município, a médio prazo;

Considerando os benefícios que a população consumidora de energia elétrica do Município usufruirá com a criação do Posto,

O Povo do Município de _____, por seus representantes, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - O Executivo Municipal fica autorizado a criar o Serviço de Atendimento Simplificado de Clientes da CEMIG Distribuição S.A., sem ônus para aquela Empresa, que se dará através do Posto de Serviços da Prefeitura.

Art. 2º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Mando, portanto, a quem o conhecimento e execução desta Lei pertencer, que a cumpra e a faça cumprir tão inteiramente como nela se contém.

_____, ____ de _____ de 200x.

Prefeito Municipal

TERMO DE CONVÊNIO QUE FAZEM ENTRE SI A CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A. E O MUNICÍPIO DE _____

A CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A., com sede em Belo Horizonte, na Av. Barbacena, 1200, 17º Andar – Ala A1, CEP 30190-131, CNPJ 06.981.180/0001-16, doravante denominada **Cemig D**, por seus representantes legais, e o Município de _____, com sede à Rua _____, CEP _____, CNPJ _____/_____, doravante denominado **MUNICÍPIO**, neste ato representado pelo Prefeito, Sr. _____.

Considerando o interesse comunitário pela implantação de um posto de atendimento dos consumidores da **Cemig D**, denominado Posto de Atendimento Simplificado - PAS;

Considerando que os estudos técnicos econômicos da **Cemig D** inviabilizaram a implantação de escritório daquela Empresa no **MUNICÍPIO** em médio prazo;

Considerando os benefícios que a população consumidora de energia elétrica do **MUNICÍPIO** usufruirá com a criação do Posto;

Resolvem celebrar o presente convênio para atendimento a consumidores da **Cemig D**, com base no disposto na Lei Municipal n.º _____/200_____, de _____ de 200_____, publicada conforme lei orgânica do **MUNICÍPIO**, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - Constitui objeto deste convênio a criação de Posto de Atendimento Simplificado - PAS, no município de _____, MG, em uma ação conjunta do **MUNICÍPIO** e **Cemig D**, visando a melhoria dos seguintes serviços:

- Entrega de contas de energia elétrica rurais, no posto de atendimento;
- Entrega de contas de energia elétrica urbana no posto de atendimento, quando autorizadas pelo consumidor;
- Emissão de segunda via de contas de energia elétrica, através da Internet;
- Consultas de consumos e dados dos consumidores, através da Internet;
- Recebimento de cartão de auto leitura rural;
- Atendimento a reclamações em geral;
- Encaminhamento de clientes para Atendimento via Telefone Hot Line;
- Conferência de leitura em contas de energia e de documentos de comprovação de propriedade ou locação de unidade consumidora (Contratos, registro de escritura etc), para direcionamento ao Atendimento Telefônico Hot Line;
- Atendimento telefônico em geral e outros serviços da **Cemig D** de interesse da comunidade do **MUNICÍPIO**.

Parágrafo Único - As solicitações dos consumidores não atendidas através dos serviços disponibilizados nesta cláusula, serão anotadas pelo funcionário do **MUNICÍPIO** em um livro próprio ou em outros documentos, conforme acertado entre as partes e repassadas diariamente para um dos

CLÁUSULA SEGUNDA - A **Cemig D** fornecerá treinamento para a capacitação adequada do funcionário do **MUNICÍPIO** responsável pelos atendimentos, conforme cronograma de estágio para Atendente.

DIVULGAÇÃO

CLÁUSULA TERCEIRA - A **Cemig D** fará a divulgação nos veículos de comunicação locais, sendo o conteúdo da divulgação discutido previamente no **MUNICÍPIO**.

Parágrafo Único - Havendo interesse das partes, a **Cemig D** poderá delegar ao **MUNICÍPIO** a divulgação do atendimento.

PRAZO

CLÁUSULA QUARTA - O presente convênio vigorará pelo prazo de 60 (sessenta) meses, a partir da data de sua assinatura, sendo prorrogado automaticamente por períodos iguais e sucessivos de 12 (doze) meses independente de qualquer comunicação escrita ou verbal ou enquanto vigorar a Lei Municipal que autoriza a criação do Posto de Atendimento Simplificado – PAS, indicada neste instrumento.

RESCISÃO

CLÁUSULA QUINTA - O presente convênio poderá ser rescindido a qualquer tempo, bastando que a parte interessada comunique à outra sua intenção, por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias.

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA SEXTA - É vedado ao **MUNICÍPIO** transferir a terceiros, a qualquer título, mesmo parcialmente os direitos e obrigações que lhe são atribuídos neste convênio sem prévio consentimento da **Cemig D**, por escrito e, ainda, o uso do nome da **Cemig D** para questões que não dizem respeito aos serviços objeto deste convênio.

Parágrafo Primeiro - O funcionário indicado para os serviços somente poderá atuar dentro das atividades descritas na Cláusula Primeira, sendo que para os demais casos haverá o encaminhamento do consumidor ao escritório da **Cemig D** de _____, MG.

Parágrafo Segundo: O Posto de Atendimento Simplificado poderá funcionar de forma compartilhada com Secretarias do **MUNICÍPIO**.

Parágrafo Terceiro - O Posto de Atendimento Simplificado deverá se reportar, com relação aos serviços objeto deste convênio, ao escritório da **Cemig D**, localizado à Rua Itambé, 114 – sala 303, Bairro Floresta, Telefones: 31 – 3219.2593 – 3219.2496 - 3219.2475. Contatos: Adilson Eduardo dos Santos, Haroldo Siqueira Salgado, Elço Araújo Pereira, Antonio Carlos Bruno e Adalberto Alves Balsamão.

CLÁUSULA SÉTIMA - Serão de responsabilidade do **MUNICÍPIO**, todos os encargos das legislações trabalhistas, previdenciária e de seguros decorrentes dos serviços objeto deste convênio, ficando claro inexistir vínculo empregatício ou de qualquer natureza entre a **Cemig D** e o funcionário designado pelo **MUNICÍPIO**, para cuidar dos serviços objeto deste convênio.

CLÁUSULA OITAVA - O **MUNICÍPIO** se responsabilizará pelos atos praticados por seu funcionário na execução dos serviços, especialmente aqueles que importam em abuso de função.

Parágrafo Primeiro - Caberá ainda ao MUNICÍPIO manter o funcionário indicado para os serviços

apropriadamente uniformizado e/ou trajado.

Parágrafo Segundo - A CEMIG reserva-se o direito de propor novo treinamento, caso julgue necessário, ou até remoção do funcionário, visando preservar sua imagem perante aos consumidores.

Cláusula Nona – Serão de responsabilidade do MUNICÍPIO, todas as despesas e encargos referentes a IPTU, água, luz, telefone, taxas e correlatos decorrentes do funcionamento do Posto de Atendimento.

Cláusula Décima - Faz parte integrante deste convênio os seguintes Anexos:

- Anexo I - Relação de Órgãos Funcionais da CEMIG, com endereços e nomes de titulares;
- Anexo II - Recursos a cargo da CEMIG;
- Anexo III - Recursos a cargo do MUNICÍPIO;
- Anexo IV - Cronograma de Estágio.

Fica eleito, para questões derivadas deste convênio o Foro da comarca de Belo Horizonte com renúncia expressa de qualquer outro.

E, por estarem de acordo com as cláusulas acima estabelecidas, assinam o presente, em duas vias de mesmo teor, e com as testemunhas abaixo:

Belo Horizonte, MG, xx de xxxxxxx de 200x

MUNICÍPIO DE XXXXXXXX XXXXXX

Xxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
Prefeito Municipal

CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A.

Xxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxxxx
Superintendente

xxxxxxxx xxxx xxxx xxxx xxxx
Gerente

TESTEMUNHAS

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

**RELAÇÃO DE ÓRGÃOS FUNCIONAIS DA CEMIG PARA CONTATOS DO
RESPONSÁVEL PELO POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO – PAS NO
MUNICÍPIO DE _____ - MG**

. Gerência de Relacionamento Comercial de Distribuição Centro – DC/RC

Titular: Marcelo José de Almeida Hugo – Gerente

Endereço: Rua Itambé, 114 – 2º andar – Bairro Floresta
CEP 30150-150 – Belo Horizonte – MG
Telefone: (031) 3219.2400 - Fax: (031) 3219.2255

. Coordenação do Relacionamento Comercial – Agências

Titular: Adalberto Alves Balsamão

Endereço: Rua Itambé, 114 – sala 303 – Bairro Floresta
CEP 30150-150 – Belo Horizonte – MG
Telefone: (031) 3219.2475 - Fax: (031) 3213.0734

. Coordenação do Atendimento a Poderes Públicos

Titular: Ronaldo de Oliveira Rezende

Endereço: Rua Itambé, 114 – sala 301 – Bairro Floresta
CEP 30150-150– Belo Horizonte – MG
Telefone: (031) 3219.2250 - Fax: (031) 3219.2243x

. Supervisão das Agências Atendimento

Titulares: Adilson Eduardo dos Santos

Endereço: Rua Itambé, 114 – sala 303 – Bairro Floresta
CEP 30150-150 – Belo Horizonte – MG
Telefone: (031) 3219.2593 - Fax: (031) 3219.0734

**RECURSOS A CARGO DA CEMIG, NECESSÁRIOS A
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO PAS – POSTO DE
ATENDIMENTO SIMPLIFICADO**

- 1) Agenda
- 2) Caderno do Cliente
- 3) Calendário de Faturamento
- 4) Cópia da Portaria nº 456 da ANEEL e demais Portarias pertinentes
- 5) Cópias de Portarias de Tarifas e Normas de Distribuição
- 6) Placa de Horário de atendimento ao público
- 7) Sinalização interna e externa
- 8) Telefones para Hot line
- 9) Outros itens necessários ao atendimento ao consumidor

**RECURSOS A CARGO DO CONVENIADO, NECESSÁRIOS A ORGANIZAÇÃO E
FUNCIONAMENTO DO PAS – POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO**

- 1) Funcionário(s) com idade mínima de 18 anos e segundo grau completo
- 2) Prédio em área de fácil acesso, com água, luz e telefone
- 3) Linha telefônica
- 4) Aparelho de fax e telefone
- 5) Móveis de escritório
 - a. 1 mesa tipo M4
 - b. 2 cadeiras
 - c. 1 poltrona com 2 lugares
- 6) Máquinas, equipamentos e utensílios de escritório
- 7) Material de escritório e de informática
 - a. Papel, Caneta, Lápis, Borracha
 - b. Cartucho de impressora: Preto e Colorido
 - c. Réguas, Grampeador, Extrator de grampo
 - d. Porta clips, Carimbos, Esponja para carimbos
 - e. Outros itens correlatos
- 8) Microcomputador Mínimo de 300 MHz – Placa Fax Modem com acesso a Internet
- 9) Impressora Jato de Tinta
- 10) Linha Telefônica para acesso a Internet
- 11) Linha Telefônica para contatos
- 12) Material de limpeza
- 13) Faxineira, se for necessário

Esses itens poderão ser compartilhados com os recursos existentes de Secretarias da Municipalidade, a critério do executivo municipal.

POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO DE xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx
CRONOGRAMA DE ESTÁGIO PARA O ATENDENTE

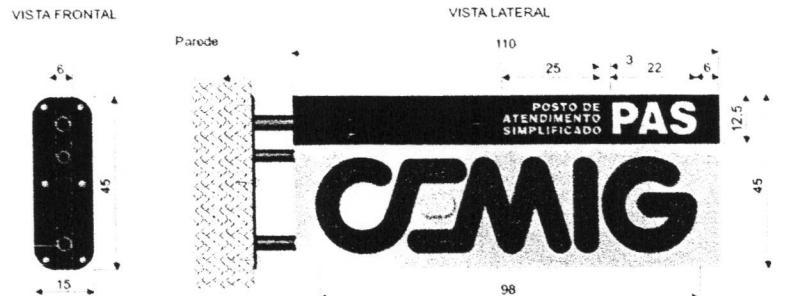
DURAÇÃO	TAREFA	RESPONSÁVEL	LOCAL	DATA
4 Horas	<p>Receber o Estagiário Apresentação do Estagiário ao pessoal da CEMIG Noções preliminares da estrutura organizacional da CEMIG</p> <p>Atendimento a consumidores, com destaque para:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Emissão de segunda via de conta de energia e consulta de débitos - IBM e Internet - Controle de OD's desligadas . Entrega de contas rurais e recebimento de cartões de auto - leitu - ra, evidenciando a importância de se comparar as leituras de conta e do cartão. <p>Execução dos seguintes serviços: (CAP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substituição de conta (refaturamento) - Parcelamento de débitos - Ligação provisória - Restituição (pagamento em duplicidade) - Outros serviços pertinentes 			
4 Horas	<p>Conhecimentos sobre orçamentos de extensão de rede e outros</p> <ul style="list-style-type: none"> . Negociações de obras de extensão, remoção de postes etc . Iluminação Pública: noções de responsabilidade - Prefeitura . Contribuição do Consumidor . Valor do poste de concreto . Valor da retabilidade . Como calcular a Contribuição do Consumidor . Vãos de rede - distâncias . Ránais de ligação - distâncias . Condições da via pública - meio-fio, terraplenagem, erosões etc . Planta de loteamento aprovado . Solicitação do PS, dados necessários, endereço para correspondência . Universalização . Legislação pertinente 			
12 Horas	<p>Rotinas da Agência Centro</p> <ul style="list-style-type: none"> . Auto-atendimento . 2ª via de conta de energia elétrica . Hot Line . Recepção de documentos . Esclarecimentos e orientações ao cliente . RNC . Serviços nas PA's - Posição de Atendimento da Agência . Outras rotinas de trabalho 			
12 Horas	<p>Atendimento telefônico em geral, demonstrando:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Forma padrão de atendimento de telefone na CEMIG . Estilo CEMIG de cortesia . Anotações básicas quando se tratar de falta de energia: <ul style="list-style-type: none"> - nome e endereço, ponto de referência, horário - geral ou parcial? Verificou disjuntor? Tem cabos caídos? - tem chave desarmada? Outros itens <p>Anotações necessárias para outras reclamações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lâmpadas apagadas, árvores tocando a rede, queda de tensão - tensão oscilante, disjuntor com defeito, conta extraviada, End do n/ atendido <p>Atendimento de pedido de ligação nova monofásica</p> <p>Informações Necessárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Tem rede a porta? Padrão está pronto? Casa tem número? . Nome e endereço? Ramo de negócio? Classificação . Aspectos gerais da Norma de Distribuição 5.1 e 5.2 <p>Portaria nº 456 da ANEEL</p> <p>Destacar os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Limites de fornecimento, Ponto de entrega, Prazos, Classificação . Suspensão do Fornecimento <p>Código de Defesa do Consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> . Apresentar noções gerais do código, abrangência etc <p>Conhecer as ilhas especiais de hot line</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Hot Line geral 			

POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO DE xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx
CRONOGRAMA DE ESTÁGIO PARA O ATENDENTE

DURAÇÃO	TAREFA	RESPONSÁVEL	LOCAL	DATA
8 Horas	<p>Conhecer o "lay-out" da conta de energia elétrica, principalmente os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Nome e endereço . Referência . Nº do medidor . Leituras, anterior e atual . Constante/Consumo . Doze últimos consumos . Discriminação dos valores . Código do local/Razão/Rota/nº de Conta . Identificador . Classificação de consumidores do secundário <p>Calendário de Faturamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Data das Leituras - antecipações necessárias para o cumprimento dos prazos (malotes, feriados, extravios, etc...) . Data de apresentação contas: prazo legal e prazo de calendário . Data de emissão das OD's <ul style="list-style-type: none"> - o que é OD - quando é emitida - conceitos - envio de OD ao consumidor - prazos para execução de OD - condições para religação - consultas de débitos e controles manuais de pagamentos - tramitação da OD entre escritório/electricistas - arquivamento <p>Leituras de medidores de energia elétrica</p> <ul style="list-style-type: none"> . Lay-out da RL: verificar os campos e suas finalidades . Códigos e significados . Desligações . Ligações novas e religações . Prazos de remessas e antecipações necessárias . Anexos das RL <p>RL = Relação de Leitura: Atualmente utiliza-se leitora</p> <p>Conferência de Faturamento - Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Consistência - significado das mensagens e providências em cada caso . Cancelamentos necessários . Contas não Faturadas . Contas Entregues em bancos/outros endereços . Primeira conta rural - carta específica . Prazo legal para entrega de contas 			
8 Horas	<p>Rotinas da Agência xxxx xxxxxxxxxxxx</p> <ul style="list-style-type: none"> . Recepção . Auto Atendimento . PA - Posição de atendimento . Outros 			
ABERTURA E INAUGURAÇÃO DO POSTO DE ATENDIMENTO		Comitivas		
Tempo total de estágio: 48 horas				

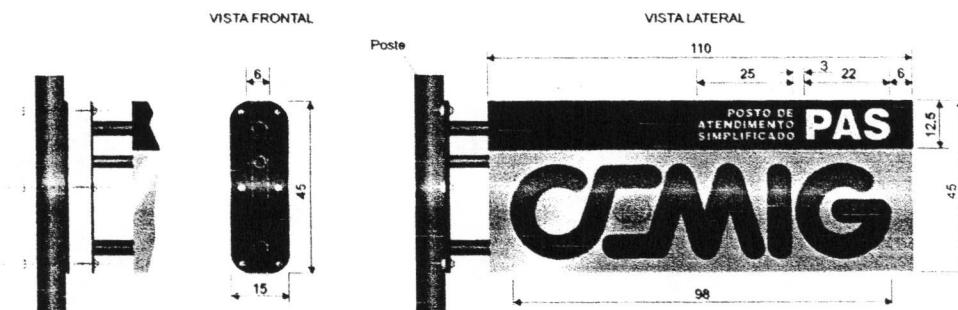
PLACA DE POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO DUPLA FACE PARA AFIXAÇÃO TIPO BANDEIRA NA PAREDE

MODELO 1

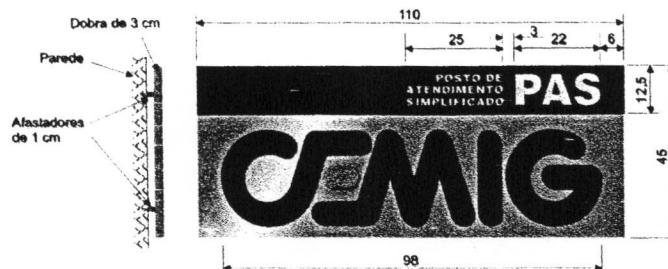


PLACA DUPLA FACE EM AÇO PINTADA NA COR ALUMÍNIO AUTOMOTIVA
COM TRATAMENTO ANTI-CORROSIVO ESTRUTURADA EM METALON.
TARJA EM VINIL PRETO "avery ou 3M" COM TEXTO VAZADO NA TIPOLOGIA
"SWITZERLAND BLACK".
LOGOTIPO CEMIG RECORTADO EM POLIESTIRENO DE 5 mm, PINTADO NA
COR VERDE DELTA DA CORAL AUTOMOTIVA.

PLACA DE POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO DUPLA FACE PARA AFIXAÇÃO EM POSTE



PLACAS DE POSTO DE ATENDIMENTO SIMPLIFICADO DE FACE ÚNICA PARA AFIXAÇÃO PARALELA A PAREDE



PLACA EM AÇO PINTADA NA COR
ALUMÍNIO AUTOMOTIVA COM
TRATAMENTO ANTI-CORROSIVO COM
DObra DE 3cm TIPO BANDEJA,
ESTRUTURADA EM METALON.
TARJA EM VINIL PRETO "avery ou 3M"
COM TEXTO VAZADO NA
TIPOLOGIA "SWITZERLAND BLACK".
LOGOTIPO CEMIG RECORTADO
EM POLIESTIRENO DE 5 mm,
PINTADO NA COR VERDE DELTA
DA CORAL AUTOMOTIVA.

SINALIZAÇÃO - AD/ID
Zé Caramelli
José Augusto Caramelli Júnior



Distribuição S.A.

Programa de Representatividade e os Canais de Interação

Posto de Atendimento Simplificado - PAS

FOTOS ILUSTRATIVAS

