



OFÍCIO Nº 1157/2025-SFT/ANEEL

Brasília, 28 de novembro de 2025.

À Senhora

Livia Roberta Franceli

Vereadora

Câmara Municipal de Ouro Fino

Rua Rogério Gissoni, n 450, Centro – CEP 37570-000

Ouro Fino – MG

Referência: 48500.033611/2025-96.

Assunto: Ofício LRF Nº 061/2025.

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, por meio do qual essa Câmara Municipal de Ouro Fino demonstra insatisfação com a qualidade dos serviços prestados pela CEMIG.
2. Inicialmente, esclarecemos que, dentre as competências desta Agência, instituídas pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, bem como pelo Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, cumpre-nos “regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal”.
3. O modelo institucional atualmente adotado no setor elétrico brasileiro estabelece que o serviço público de distribuição de energia elétrica seja realizado por concessionárias e permissionárias, cujos direitos e obrigações para a exploração de tal serviço encontram-se fixados em contratos de concessão celebrados com a União, recaindo a esta Agência as atribuições de regular e de fiscalizar o cumprimento de tais instrumentos.
4. Especificamente para as concessionárias de distribuição de energia elétrica, no que concerne à realização das ações de fiscalização, a ANEEL executa-as com sua equipe própria, contando ainda com o corpo técnico das agências estaduais conveniadas nos Estados em que a descentralização da atividade de fiscalização encontra-se constituída.
5. A fiscalização da ANEEL se baseia em uma visão estratégica com foco na prevenção de problemas, na utilização de inteligência analítica e de técnicas de fiscalização baseada em evidências objetivas. A metodologia de fiscalização atualmente adotada segue os princípios da fiscalização responsiva, na qual a ação é graduada conforme o comportamento do agente fiscalizado. Essa estratégia se concretiza por meio de quatro camadas de fiscalização: Monitoramento, Análise, Acompanhamento e Ação Fiscalizadora.
6. A camada de Monitoramento consiste na avaliação contínua e preventiva de dados, indicadores e informações técnicas e de percepção do consumidor, que permitem identificar indícios de falha na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica e direcionar ações de fiscalização específicas de acordo com o risco verificado.

7. Na própria camada de Monitoramento é possível, a depender do risco identificado, que haja uma atuação, em geral, por meio de alerta aos Agentes, para que promovam uma auto regularização. Contudo, o Monitoramento pode indicar casos a serem tratados nas demais camadas, a depender da gravidade dos indícios ou da necessidade de uma investigação mais detalhada.

8. A camada de Análise tem como principal objetivo elaborar diagnóstico dos indícios apontados na etapa anterior e identificar eventuais inadequações às normas vigentes. Em consonância com o disposto no art. 16 do Decreto nº 2.335, de 1997, no qual a atuação da fiscalização visará, primordialmente, a educação e orientação dos agentes do setor de energia elétrica e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos, alternativamente à aplicação de multas e penalidades, oportuniza-se aos agentes fiscalizados a adoção das providências necessárias para a corrigir as falhas apontadas, por meio de um Plano de Resultados, com metas e prazos bem definidos.

9. As providências adotadas para a correção dos problemas são acompanhadas e os resultados são consolidados em relatórios na camada de Acompanhamento, permitindo que a sociedade conheça as ações de fiscalização e seus resultados.

10. Quando as falhas apontadas em Monitoramento ou Análise não são corrigidas no período de Acompanhamento ou quando implicam em alto risco à adequada prestação do serviço ou à execução das atividades de fiscalização (ex.: informações incorretas ou prazos inadequados), o processo segue para a camada de Ação Fiscalizadora, com eventual aplicação de sanções.

11. Especificamente quanto à continuidade da prestação do serviço, os indicadores disponíveis para avaliação são: Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora - DEC e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora - FEC.

12. O DEC e o FEC são indicadores de continuidade coletivos apurados e acompanhados pela ANEEL para cada agrupamento de unidades consumidoras das distribuidoras^[1], denominadas conjuntos elétricos. Ressalta-se que o conjunto elétrico pode ter abrangência variada. Conjuntos grandes podem abranger mais de um município, bem como, alguns municípios podem possuir mais de um conjunto. Sendo assim, não estão disponíveis informações dos indicadores DEC e FEC por município ou por bairro, mas por conjunto elétrico.

13. Além dos indicadores coletivos, as distribuidoras devem acompanhar as interrupções ocorridas em cada unidade consumidora. Para isso, são apurados os indicadores de continuidade individuais: Duração de Interrupção por Unidade Consumidora - DIC, Frequência de Interrupção por Unidade Consumidora - FIC e Duração Máxima de Interrupção por Unidade Consumidora - DMIC.

14. Os indicadores DIC e FIC indicam por quanto tempo e o número de vezes, respectivamente, que uma unidade consumidora ficou sem energia elétrica durante um período considerado. O DMIC é um indicador que indica o tempo máximo de cada interrupção, visando incentivar que a concessionária não deixe o consumidor sem energia elétrica durante um período muito longo.

15. Conforme estabelece o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST^[2], a violação dos limites definidos pela ANEEL para os indicadores individuais gera compensação financeira automática às unidades consumidoras. Os valores creditados devem ser informados na fatura de energia elétrica e as informações dos limites, valores apurados e demais informações suplementares devem estar disponíveis aos usuários por meio de área de acesso restrito no sítio da distribuidora na Internet.

16. Neste contexto, segue anexa tabela com os indicadores apurados e respectivos limites para os anos de 2015 a 2024, assim como o valor de cada indicador para uma janela móvel de 12 meses, considerados os meses de 10/2024 a 09/2025, para efeito de comparação com os limites regulamentados para esses indicadores em 2025, com relação ao conjunto que atende ao município de Ouro Fino – MG. Na tabela também são destacados os valores de compensação pagos no período de

2015 a 2025. Importante destacar que o pagamento de tais compensações não visa ressarcir os consumidores pela má prestação do serviço que lhes foi fornecido, caracterizando-se em um incentivo regulatório para a melhoria na qualidade da prestação do serviço.

17. Posto os fatos, destacamos que a ANEEL firmou com todas as concessionárias de distribuição de energia elétrica um Plano de Resultados no tema Continuidade do Fornecimento para o período de 2023-2026. As distribuidoras possuem metas anuais com trajetória de incremento do percentual de conjuntos de unidades consumidoras que estejam com seus respectivos indicadores coletivos de continuidade (DEC e FEC) dentro dos limites regulatórios, visando o valor mínimo de 80%.

18. O acompanhamento da Distribuidora está sendo realizado por meio do processo 48500.905570/2022-03. O acompanhamento tem periodicidade trimestral e, além dos indicadores, também são acompanhadas as ações de manutenção e os investimentos a serem realizados pelas empresas para alcance das metas estabelecidas para todos os conjuntos de unidades consumidoras que compõem a concessão da Distribuidora, inclusive os conjuntos que atendem o referido município.

19. Além dos indicadores mencionados, outro importante grupo de indicadores acompanhado pela ANEEL é relativo ao atendimento às ocorrências emergenciais prestado pelas distribuidoras. São indicadores gerenciais que mostram a quantidade de ocorrências e o registro do tempo decorrido em cada etapa do processo de atendimento, desde o conhecimento da reclamação até a solução do problema, sendo utilizados para avaliar o dimensionamento de equipes e a eficiência no atendimento das distribuidoras.

20. A partir dos indicadores individuais de tempos de atendimento de cada ocorrência emergencial, a distribuidora deve apurar, mensalmente, e para cada conjunto de unidades consumidoras, o indicador de atendimento às ocorrências emergenciais: TMAE, em minutos.

21. A ANEEL possui ainda em implementação um Plano de Resultados no tema de Atendimento Emergencial da Distribuição com todas as concessionárias de distribuição, com vista à redução do tempo médio de atendimento às ocorrências emergenciais, acompanhamento por meio do processo 48500.001607/2025-69.

22. Ressalta-se que, caso ocorra o descumprimento das metas ou os resultados esperados não evoluam de forma satisfatória, a Distribuidora pode sofrer sanções administrativas previstas na Resolução Normativa nº 846, de 11 de junho de 2019.

23. Cumpre-nos salientar que as fiscalizações não têm foco em localidades específicas, mas almejam verificar o cumprimento regulatório pela Concessionária em toda a sua área de concessão.

24. Informamos ainda que os processos ostensivos de forma geral, incluindo o processos supracitados, assim como seus relatórios de acompanhamento, podem ser consultados diretamente no sítio da ANEEL, no endereço eletrônico https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/pesquisa-publica.

25. Ademais, destacamos que a qualidade da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica, bem como as fiscalizações realizadas e multas aplicadas à concessionária podem ser consultadas pelo endereço eletrônico <https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/distribuicao>.

26. Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para prestar esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)

JAQUELINE GODOY

Gerente de Fiscalização da Distribuição

- [1] A área de concessão atendida por uma distribuidora pode ser dividida em agrupamentos de unidades consumidoras, denominados conjuntos de unidades consumidoras. Para cada conjunto é feita a apuração dos indicadores DEC e FEC, os quais compõem os indicadores DEC e FEC da distribuidora.
- [2] Procedimentos estabelecidos pela Resolução Normativa ANEEL nº 956, de 7 de dezembro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Jaqueline Godoy**, **Gerente de Fiscalização da Distribuição**, em 28/11/2025, às 18:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do **Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015**.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.aneel.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0249453** e o código CRC **9DA7EB22**.

Referência: Processo nº 48500.033611/2025-96

SEI nº 0249453

(Assinado digitalmente)

JACQUELINE GODOY

Gerente de Fiscalização da Distribuição

Relatório de Desempenho das Distribuidoras por Município

Ano	Distribuidora	Município	Conjunto¹	Unidades Consumidoras²	DEC³	DEC Limite⁴	FEC⁵	FEC Limite⁴	Compensações pagas no período
2015	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	17.515	11,34	12,00	6,25	10,00	R\$100.708,40
			Borda da Mata	15.655	15,33	20,00	8,92	12,00	R\$33.184,33
			Jacutinga	11.601	11,31	12,00	6,18	11,00	R\$30.587,59
			Monte Siao	10.172	13,53	13,00	8,47	10,00	R\$33.337,20
			Ouro Fino	17.487	15,14	15,00	6,29	10,00	R\$41.787,33
			Pouso Alegre 1	69.883	15,01	14,00	6,81	10,00	R\$194.974,11
Total (2015)									R\$434.578,96
2016	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	17.809	17,89	11,00	8,89	9,00	R\$209.033,68
			Borda da Mata	15.915	20,18	19,00	10,86	11,00	R\$90.426,11
			Jacutinga	11.739	18,68	11,00	10,23	11,00	R\$139.888,33
			Monte Siao	10.330	19,87	12,00	8,10	10,00	R\$84.589,62
			Ouro Fino	17.805	20,22	14,00	9,25	10,00	R\$144.767,61
			Pouso Alegre 1	71.033	13,99	13,00	6,72	10,00	R\$396.907,86
Total (2016)									R\$1.065.613,21
2017	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	18.143	11,29	11,00	4,07	9,00	R\$139.913,27
			Borda da Mata	16.181	19,48	18,00	9,01	11,00	R\$91.846,58
			Jacutinga	11.943	8,31	11,00	3,54	10,00	R\$99.808,49
			Monte Siao	10.813	16,91	12,00	6,26	9,00	R\$115.593,02
			Ouro Fino	18.074	19,14	13,00	6,73	9,00	R\$130.679,48
			Pouso Alegre 1	72.557	11,82	13,00	5,39	9,00	R\$395.492,04
Total (2017)									R\$973.332,88
2018	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	18.485	11,47	11,00	8,58	9,00	R\$87.365,55
			Borda da Mata	16.506	14,33	17,00	7,51	10,00	R\$48.504,80
			Jacutinga	12.239	10,86	11,00	5,88	10,00	R\$49.251,64
			Monte Siao	11.067	12,00	11,00	6,47	9,00	R\$31.286,43
			Ouro Fino	18.299	11,40	12,00	5,51	9,00	R\$58.963,10
			Pouso Alegre 1	74.500	9,86	13,00	5,28	9,00	R\$204.153,21
Total (2018)									R\$479.524,73
2019	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	18.715	10,06	11,00	6,08	9,00	R\$74.381,32
			Borda da Mata	16.846	11,79	17,00	5,72	10,00	R\$37.516,56
			Jacutinga	11.432	13,28	11,00	6,14	10,00	R\$119.697,19
			Monte Siao	12.111	11,86	11,00	4,38	9,00	R\$95.783,88
			Ouro Fino	18.009	9,98	12,00	5,31	9,00	R\$58.570,19
			Santa Rita de Caldas	16.409	15,30	14,00	6,32	9,00	R\$99.173,09
Total (2019)									R\$485.122,23
2020	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	18.991	9,37	11,00	5,16	9,00	R\$143.015,15
			Borda da Mata	17.187	11,79	16,00	5,64	9,00	R\$40.298,09
			Jacutinga	11.644	12,75	11,00	5,64	9,00	R\$102.470,85
			Monte Siao	12.175	14,67	11,00	6,01	9,00	R\$124.043,37
			Ouro Fino	18.306	11,78	12,00	5,28	9,00	R\$87.126,05

Relatório de Desempenho das Distribuidoras por Município

2020	CEMIG-D	Ouro Fino	Santa Rita de Caldas	16.610	14,88	13,00	6,06	8,00	R\$186.909,63
Total (2020)									R\$683.863,14
2021	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	19.329	9,66	11,00	6,04	8,00	R\$235.940,65
			Borda da Mata	17.726	13,44	16,00	6,05	9,00	R\$70.948,51
			Jacutinga	12.103	10,69	10,00	4,56	9,00	R\$66.048,83
			Monte Siao	12.472	11,24	10,00	3,84	8,00	R\$178.047,26
			Ouro Fino	18.771	13,67	11,00	5,05	8,00	R\$106.843,17
Total (2021)									R\$859.264,07
2022	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	19.710	10,86	11,00	4,72	8,00	R\$151.663,43
			Borda da Mata	18.177	12,80	15,00	6,00	9,00	R\$137.070,68
			Jacutinga	12.505	12,67	10,00	7,52	8,00	R\$186.131,52
			Monte Siao	12.792	15,62	10,00	8,16	8,00	R\$323.020,49
			Ouro Fino	19.179	12,65	11,00	6,85	8,00	R\$104.337,43
Total (2022)									R\$1.227.342,22
2023	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	20.020	8,71	10,00	3,55	8,00	R\$204.327,87
			Borda da Mata	18.499	11,10	15,00	3,42	8,00	R\$110.957,16
			Jacutinga	12.799	11,10	10,00	4,01	8,00	R\$195.622,13
			Monte Siao	13.077	11,02	10,00	3,21	8,00	R\$238.446,04
			Ouro Fino	19.549	13,93	11,00	5,18	8,00	R\$171.530,34
Total (2023)									R\$1.290.776,57
2024	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	20.391	10,94	10,00	6,10	8,00	R\$261.260,37
			Borda da Mata	18.930	7,39	15,00	3,68	8,00	R\$54.448,42
			Jacutinga	12.990	8,77	10,00	4,50	8,00	R\$169.902,12
			Monte Siao	13.298	10,86	10,00	4,01	8,00	R\$137.684,69
			Ouro Fino	20.081	10,65	11,00	5,41	8,00	R\$104.263,92
Total (2024)									R\$1.062.009,92
2025	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	20.650	11,04*	10,00	5,89*	7,00	R\$306.360,24
			Borda da Mata	19.249	7,35*	14,00	4,72*	8,00	R\$31.208,24
			Jacutinga	13.153	7,23*	9,00	3,40*	7,00	R\$74.485,36
			Monte Siao	13.372	6,48*	10,00	2,52*	8,00	R\$213.024,01
			Ouro Fino	20.375	11,06*	11,00	6,93*	7,00	R\$94.593,36
Total (2025)									R\$932.289,03
TOTAL GERAL									R\$ 9.493.716,96

* Para o ano de 2025 os indicadores DEC e FEC ainda não estão fechados. Assim, para efeito de comparação com os limites regulamentados para esses indicadores, apresenta-se o valor de cada indicador para uma janela móvel de 12 meses. Para os valores da tabela acima foram considerados os meses de 10/2024 a 09/2025.

* Conjuntos de Unidades Consumidoras são agrupamentos de unidades consumidoras, aprovados pela ANEEL e pertencente a uma mesma área de concessão ou permissão.

* A quantidade de unidades consumidoras é uma média mensal do número de consumidores para o período de referência.

* Os indicadores DEC e FEC são valores acumulados para o período de referência.

* Os limites para os indicadores DEC e FEC referem-se aos limites anuais regulamentados por conjunto, com base no ano final do período de referência.