



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

OFÍCIO Nº 43/2026-SFT/ANEEL

Brasília, 14 de janeiro de 2026.

Ao Senhor
Paulo Henrique Chiste da Silva
Vereador
Câmara Municipal de Ouro Fino
Rua Rogério Gissoni, n 450, Centro – CEP 37570-000
Ouro Fino – MG

Referência: 48500.038666/2025-92.

Assunto: Ofício PHCS Nº 447/2025.

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.

[2]
15. Conforme estabelece o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST___, 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 11/2024 a 10/2025, 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 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.

Relatório de Desempenho das Distribuidoras por Município

Ano	Distribuidora	Município	Conjunto¹	Unidades Consumidoras²	DEC³	DEC Limite⁴	FEC³	FEC Limite⁴	Compensações pagas no período
2015	CEMIG-D	Ouro Fino	Andradas 2	17.515	11,34	12,00	6,25	10,00	R\$71.924,96
			Borda da Mata	15.655	15,33	20,00	8,92	12,00	R\$29.713,25
			Jacutinga	11.601	11,31	12,00	6,18	11,00	R\$29.077,61
			Monte Siao	10.172	13,53	13,00	8,47	10,00	R\$32.090,56
			Ouro Fino	17.487	15,14	15,00	6,29	10,00	R\$32.887,45
			Pouso Alegre 1	69.883	15,01	14,00	6,81	10,00	R\$166.687,25
			Total (2015)						
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)						
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)						
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)						
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)						
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