

Sociedade Anônima de Capital Aberto
 Certificado GEMEC/RCA 200-75/109
 CNPJ nº 17.155.730/0001-64
 Av. Barbacena, 1.200 – 30123-970
 Belo Horizonte – MG

CEMIG
 Companhia Energética de Minas Gerais

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2019

Buscando a estabilização e redução dos níveis de perdas não técnicas, a Cemig intensificou a realização de ações de combate nos últimos anos. Em 2019, foram promovidas pela Cemig diversas ações de combate, destacando-se a realização de 306 mil inspeções em unidades consumidoras de todo o estado de Minas Gerais, o que representa um aumento de 65% em relação à quantidade física realizada em 2018 (185 mil inspeções). Essas inspeções correspondem a um incremento de faturamento anual de cerca de R\$ 88 milhões para a Cemig D.

Adicionalmente, em 2019 foram realizadas diversas ações para mitigação das perdas não técnicas: mutirões de inspeções em pontos estratégicos da capital e interior do estado com cobertura da mídia, várias operações de retirada de ligações clandestinas de energia, elaboração de mais de 100 pedidos de criminalização de fraudadores contumazes às autoridades competentes, monitoramento remoto de grandes clientes em alta, média e baixa tensão (total de 12,5 mil clientes de média tensão e mais 12,6 mil clientes de baixa tensão telemétricos) que representa blindagem de cerca de 45% do faturamento da distribuidora, modernização do parque de medição com a substituição de 86 mil medidores obsoletos.

Além disso, com o objetivo de atingir o enquadramento da Cemig D nas perdas regulatórias para os próximos anos, a Companhia possui um amplo Plano de Recuperação de energia em andamento (horizonte de 2019 a 2022), sendo que para 2020 estão previstas as seguintes ações:

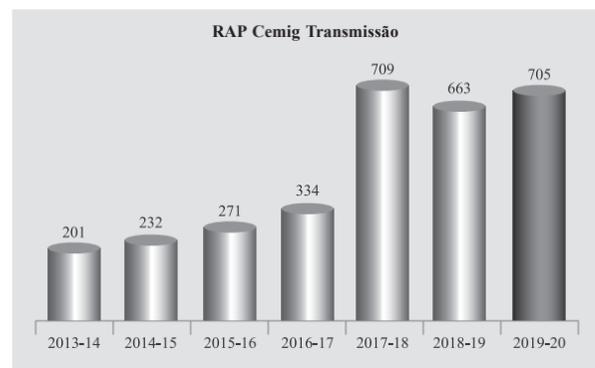
- execução de 775 mil inspeções em unidades consumidoras;
- ampliação da telemetria em clientes de baixa tensão, alcançando um total de 25 mil unidades telemétricas nesse nível de tensão;
- substituição de 60 mil medidores obsoletos;
- fiscalização de 780 mil pontos de iluminação pública;
- regularização do fornecimento de energia de 20 mil famílias que vivem em ocupações e áreas de baixa renda;
- implantação de medidores inteligentes em 120 mil clientes de baixa tensão;
- substituição do sistema de comunicação de 1.600 clientes livres, permitindo maior confiabilidade e agilidade no faturamento.

Transmissão de energia elétrica

Por atuar em um mercado regulado, a receita dos ativos de transmissão da Cemig GT é estabelecida pela Aneel, sendo atualizada nos processos de revisão tarifária periódica, revisão tarifária extraordinária e reajuste tarifário anual. Semelhante ao que ocorre na Distribuidora, a Empresa atua junto ao Órgão Regulador para o reconhecimento de seus custos nos processos de revisões, reajustes e de homologação das Receitas Anuais Permitidas ("RAPs") para novos ativos.

O reajuste anual da receita de transmissão ocorre em 1º de julho de cada ano, exceto quando houver Revisão Tarifária. Esse processo tem o objetivo de corrigir a RAP homologada pelo índice de reajuste que consta em cada contrato de Concessão, adicionar à RAP a receita oriunda dos reforços e melhorias que entraram em operação comercial no último ciclo tarifário (julho do ano anterior a junho do ano de reajuste) e calcular a Parcela de Ajuste. A metodologia do modelo regulatório é o *Revenue-cap*.

Em julho de 2019, a RAP da Cemig GT (contrato de concessão 006/1997) recebeu um reajuste líquido de 16,35%, composto da aplicação do IPCA sobre a receita já homologada, reconhecimento dos novos reforços e melhorias e reconhecimento de itens de recurso administrativo, além da parcela do custo de capital não incorporado após a renovação da concessão ocorrida no início de 2013, conforme Portaria 120/2016 MME. A RAP de Itajubá (contrato 079/2000) recebeu um reajuste líquido de 18,16%, composto da aplicação do IGP-M sobre a receita já homologada e do reconhecimento dos novos reforços e melhorias.

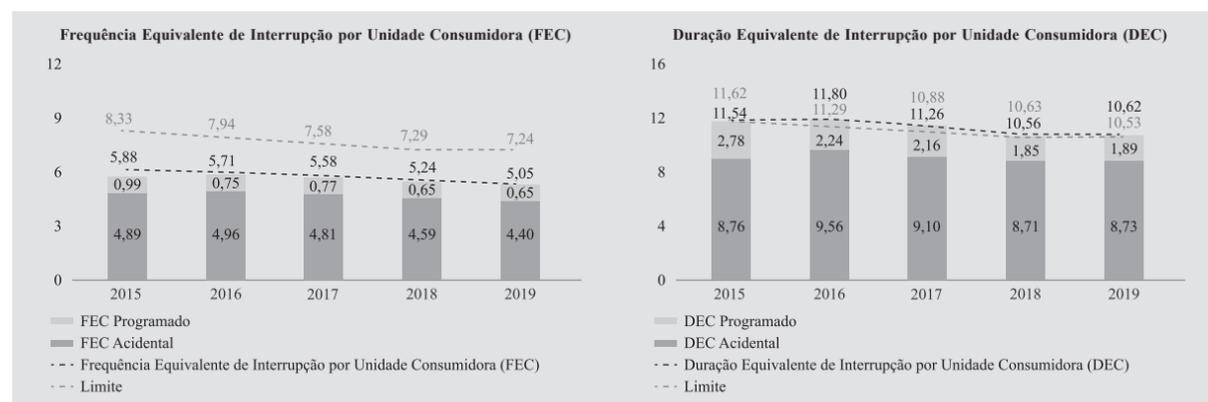


RELACIONAMENTO COM NOSSOS CLIENTES

Qualidade no fornecimento

Os gráficos abaixo mostram a evolução contínua do indicador FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) ao longo dos anos, tendo sido apurado o valor de 5,05 em 2019. O indicador DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), após melhora significativa entre 2016 e 2018, sofreu pequeno incremento em 2019, atingindo o valor de 10,62, o que levou a um índice ligeiramente superior ao limite regulatório neste ano.

Entretanto, a Companhia aumentou seus investimentos em manutenção preventiva a fim de reduzir as interrupções de energia e melhorar a qualidade de atendimento aos seus consumidores, de forma a atender aos índices regulatórios futuros.



Política de atendimento

Com o objetivo de proporcionar um atendimento de qualidade, além de facilitar o acesso aos consumidores, a Cemig D disponibiliza um mix de canais de atendimento que congrega vários meios de comunicação, tanto presencial como telefônico e virtual, atendendo aos diversos segmentos de mercado.

A Cemig D está presente em todos os 774 municípios da sua área de concessão. O atendimento presencial é realizado pela "Rede Cemig Fácil de Atendimento", por meio das 142 agências e 635 postos de atendimento. Em 2019 foram registrados 10,9 milhões de contatos por meio deste canal.

O atendimento telefônico é realizado pelo "Fale com a Cemig", inclusive com a disponibilização de número para atendimento a deficientes auditivos. Este canal também é responsável pelo atendimento via Redes Sociais (Facebook e Twitter). O número de contatos registrados em 2019 foi de 14,3 milhões.

O Cemig Torpedo possibilita ao consumidor solicitar o serviço de falta de energia, consulta a débito e envio de leitura por meio de mensagens de texto – SMS. Em 2019 foram recebidas 2 milhões de mensagens.

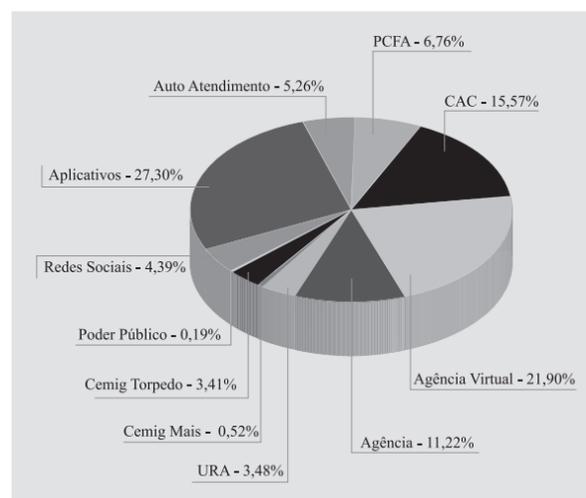
Para os canais virtuais, destacamos o aplicativo "Cemig Atende" disponível para Smartphones e Tablets, nas plataformas Android, iOS e Windows Phone, que registrou 16,6 milhões de contatos. Por meio das máquinas de autoatendimento (totens) foram realizados 3,2 milhões de contatos.

Por meio do site da Cemig e dos aplicativos de serviços, via Facebook e Telegram, o cliente pode solicitar os serviços mais requisitados como segunda via de conta, consulta de débitos, alterar data de vencimento, cadastrar o envio da fatura por e-mail, dentre outros.

O site conta ainda com atendimento segmentado, por meio do qual foram disponibilizadas áreas exclusivas para atendimento a clientes de Geração Distribuída, grandes clientes atendidos em média tensão, projetistas, dentre outros. A agência virtual da Cemig registrou em 2019 mais de 13 milhões de contatos.

Dessa forma, a Cemig teve cerca de 61 milhões de atendimentos em 2019, por meio dos seus diversos canais, o que representa 27% de aumento em relação ao realizado em 2018, que foi de 45,8 milhões de atendimentos.

Segue abaixo o gráfico com o demonstrativo da participação dos canais no realizado de 2019:



Satisfação do Consumidor

Em 2019 foi divulgado o resultado do Prêmio IASC na categoria Região Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras referente ao ano de 2018. Com a nota de 68,41, a Companhia avançou 4,04% na satisfação do cliente, posicionando-se acima da média Brasil Concessionárias (66,10) e da média da categoria região sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras (65,62).

Com este resultado, a Cemig D ocupou o quinto lugar entre as 10 maiores distribuidoras de energia da região sudeste.

Em fevereiro de 2020, a Aneel divulgou o resultado da pesquisa que avaliou a satisfação dos clientes das distribuidoras brasileiras referente ao ano de 2019, tendo a Cemig D alcançado a nota 70,58, resultado que supera a meta estabelecida pela Agência e é o melhor obtido pela Companhia desde 2009. Tendo avançado 3,17% na satisfação do cliente em relação ao ano anterior, posicionou-se mais uma vez acima da média Brasil Concessionárias (67,38) e da média da categoria região Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras (67,78). O período de campo da pesquisa IASC/2019 aconteceu de 31 de julho a 29 de outubro, contando com 27.308 entrevistas em 596 municípios atendidos por 91 concessionárias e permissionárias.

O cumprimento da meta regulatória é resultado de um planejamento da Companhia, envolvendo todos os colaboradores, no qual a Cemig regularizou sua carteira de obras, reduziu os prazos de atendimento e está investindo na expansão e melhoria das suas redes de distribuição. Além disso, os canais de atendimento estão mais eficientes e diversificados, ampliando a comunicação a diversos públicos, de forma mais próxima e humanizada.

INVESTIMENTOS

No ano de 2019 foram investidos R\$986 milhões, R\$26 milhões e R\$223 milhões nos segmentos de distribuição, geração e transmissão de energia elétrica, respectivamente.

Os investimentos previstos para o período de 2020-2024 somam o montante de R\$10,4 bilhões. Para 2020, os investimentos previstos são de R\$2 bilhões, dos quais R\$1,7 bilhão será investido na Cemig D, provavelmente o maior investimento para uma concessionária de distribuição no Brasil, sendo:

Investimentos em Geração:

Geração de Energia Elétrica

Em 2019, a usina de Belo Monte iniciou a geração plena de energia, com todas as unidades geradoras em atividades. A Cemig GT, com participação indireta de 11,69% no empreendimento, já investiu aproximadamente R\$1,61 bilhão nesse projeto.

Projeto PCH Poço Fundo: Em 13 de fevereiro de 2019 a Aneel, por meio da Resolução Autorizativa nº 7.598, concedeu prorrogação da concessão da PCH Poço Fundo até maio de 2045, prorrogação condicionada à ampliação das unidades geradoras.

A PCH Poço Fundo, localizada no Rio Machado, no município de Poço Fundo/MG, faz parte do portfólio da Cemig GT e será transferida para a SPE Cemig Geração Poço Fundo S.A.

Em 2019, a SPE encontrava-se em fase pré-operacional, estruturando-se para a ampliação da potência instalada da PCH Poço Fundo e para a operação e manutenção da usina até o término da concessão.

As obras de ampliação serão iniciadas em 2020 ao custo aproximado de R\$140 milhões e com previsão de término até 2022.

Investimentos em Transmissão

No que se refere ao negócio de transmissão, a definição das regras de indenização dos ativos nos anos anteriores nos garantiu um fluxo de caixa estável para os próximos anos que permitiu ampliar o programa plurianual de investimentos para a Cemig GT de R\$1,1 bilhão para R\$1,45 bilhão, que viabilizará, no futuro, a agregação de novas receitas decorrentes desses investimentos, e a mitigação de importantes riscos para a operação do sistema.

Como resultado do processo de aquisição iniciado em 2019, em 13 de janeiro de 2020, foi concluída a aquisição da participação societária de 49% detida pela Eletrobras na Companhia de Transmissão Centroeste de Minas Gerais S.A. (Centroeste), objeto do Leilão Eletrobras 01/2018, realizado em 27/09/2018, pelo valor desembolsado de R\$44.775.496,09. Para mais informações, consultar nota explicativa nº 17 das Demonstrações Financeiras de 2019 da Companhia.

Investimentos em Distribuição de Energia Elétrica

Os investimentos em distribuição, no ano de 2019, somaram aproximadamente R\$916 milhões.

A Cemig D tem investimentos previstos de acordo com o Plano de Desenvolvimento da Distribuidora – PDD, no período de 2018 a 2022, no montante de R\$6.397 milhões, objetivando a execução de obras na sua concessão. Considerando a depreciação regulatória, prevista para o mesmo período, de aproximadamente R\$4.200 milhões, esta diferença nos investimentos poderá ter como efeito positivo um aumento na base de remuneração regulatória da Cemig D em 2023 e consequente aumento da receita neste período, considerando a compatibilidade dos investimentos, realizados de forma prudente, com o crescimento do mercado, de modo a não afetar a rentabilidade estabelecida na revisão tarifária.

Esse maior investimento da Cemig D também terá impactos positivos na melhoria da qualidade no fornecimento de energia elétrica e redução dos custos com manutenção, tendo em vista a maior confiabilidade do sistema elétrico.

Expansão do Sistema Elétrico – Subestações e Linhas de Distribuição (69 kV a 161 kV)

Objetivando incrementar a disponibilidade de energia elétrica de forma contínua, com qualidade, segurança e em quantidade requerida pelos consumidores, promovendo desenvolvimento social, industrial e comercial, em 2019, foram investidos R\$154 milhões no sistema elétrico de distribuição da Cemig D de alta tensão.

No mesmo período, foram construídas e/ou ampliadas 8 subestações e construídos 40,7 km de linhas de distribuição.

Expansão do sistema elétrico – redes (média e baixa tensão)

A Cemig D realiza os atendimentos às solicitações dos clientes de média e baixa tensão compreendidos nos 774 municípios de sua área de concessão por meio dos investimentos previstos no Plano de Desenvolvimento da Distribuição – PDD. Este plano é dividido em macroprojetos, que estão relacionados aos diversos segmentos de obras para atendimento às demandas do PDD.

O macroprojeto de Atendimento Urbano concentra os investimentos necessários para atendimento às demandas de fornecimento de energia a unidades consumidoras na área urbana, cujo atendimento é realizado sem ônus para o solicitante. Em 2019 foram realizados aproximadamente R\$144,5 milhões em investimentos, promovendo a extensão de 528 km de novas redes e permitindo a conexão ao sistema elétrico de 213.203 unidades consumidoras urbanas.

O atendimento às unidades consumidoras em área rural que fazem jus ao atendimento sem ônus é realizado por meio do macroprojeto de Atendimento Rural. Foram efetivadas as conexões de 8.989 unidades consumidoras por meio da extensão de 2.179 km de rede de média e baixa tensão em 2019, perfazendo um total de R\$108 milhões em investimentos na infraestrutura de redes de distribuição rurais.

A conexão de unidades consumidoras que não se enquadram nos critérios de gratuidade do fornecimento de energia definidos pela regulação do setor elétrico é realizada pelas obras conduzidas no macroprojeto Atendimento Complementar. Foram investidos R\$151 milhões pela Cemig e R\$180 milhões pelos solicitantes no sistema elétrico de distribuição de média e baixa tensão, no ano de 2019. Esses investimentos viabilizaram a conexão de 11.654 clientes e empreendimentos no sistema de distribuição da Cemig D.

Para que o sistema elétrico de distribuição consiga absorver todas as conexões de clientes e empreendimentos atendidos pelos macroprojetos Atendimento Urbano, Rural e Complementar é necessário empreender diversas obras nos ativos de distribuição, tais como: ampliação de capacidade de potência, conversão de redes monofásicas em trifásicas, interligações entre alimentadores, reformas de redes e obras de contingência operativa. A realização do reforço e reforma do sistema elétrico é feita pelos macroprojetos de Reforço de Redes e Reforma de Redes, sendo que no ano de 2019 houve intervenções em 749 quilômetros de redes de média e baixa tensão, com um investimento total de R\$91 milhões.

Com vistas à eliminação de situações de risco de choque elétrico nas redes de distribuição da Cemig D foi definido o macroprojeto Segurança de Tensões. Esse programa visa realizar os investimentos necessários para a remoção e/ou afastamento de redes para eliminar riscos de acidentes por toque direto, toque indireto ou outras situações de risco para ter-



Documento assinado eletronicamente com fundamento no art. 6º do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no endereço <http://www.jornalminasgerais.mg.gov.br/autenticidade>, sob o número 3202004232330050120.