



Distribuição S.A.

Programa de Representatividade e os Canais de Relacionamento

Posto de Atendimento Simplificado – PAS

Convênio:

CEMIG Distribuição S.A.

&

Prefeitura Municipal

Programa de Representatividade e os Canais de Relacionamento

A CEMIG tem uma área de concessão de 774 municípios, com uma representatividade adequada aos números de escritórios indicados pela Empresa de Referência (modelo de empresa virtual que sinaliza a quantidade de escritórios que a concessionária deve disponibilizar em sua estrutura física), através de uma composição de 127 agências de atendimento, 251 bases operativas, apoiadas por outros canais de relacionamento, como agente Cemig Fácil, Cemig Postal, Loja Virtual, Agência Móvel, Cemig na Praça e Central de Atendimento Fale com a Cemig 0800 310 196.

Este projeto denominado “**Programa de Representatividade e os Canais de Relacionamento**” foi criado pela Cemig com o objetivo principal de expandir a atuação física de atendimento e relacionamento com os clientes em sua área de concessão.

O Posto de Atendimento Simplificado – PAS é um dos canais de interação que foi desenvolvido com a proposta de expandir essa representatividade do atendimento, 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.

PREFEITURA MUNICIPAL DE _____

LEI Nº _____, de _____ 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 clientes 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, em médio prazo;

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

A população 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 _____, nº ____ – Centro, CEP _____, CNPJ _____/_____, doravante denominado "**MUNICÍPIO**", neste ato representado pelo Prefeito, Sr. _____.

Considerando o interesse comunitário pela implantação de um posto de atendimento dos clientes 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 _____ de 200_, publicada conforme lei orgânica do **MUNICÍPIO**, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

OBJETO E LOCAL DE INSTALAÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA - Constitui objeto deste convênio a criação de Posto de Atendimento Simplificado - PAS, no município de _____, MG, à Rua _____, nº _____, 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 clientes 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 escritórios da **Cemig D**, de acordo com a urgência de cada pedido.

TREINAMENTO

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.

DA NOVAÇÃO

CLÁUSULA SEXTA - A não utilização, pela **CEMIG D**, de quaisquer dos direitos a ela assegurados neste convênio ou na lei em geral, ou não aplicação de quaisquer sanções neles previstos, não importa em novação quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras. Todos os recursos postos à disposição neste convênio serão considerados como cumulativos e não alternativos, inclusive em relação a dispositivos legais.

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA SÉTIMA - 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.

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 _____ Bairro _____, Telefones: (____) XXXX-XXXX. Contatos: _____.

CLÁUSULA OITAVA - 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 NONA - 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 trajado.

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

CLÁUSULA DÉCIMA – 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 Simplificado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Faz parte integrante deste convênio os seguintes Anexos:

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

Fica eleito, para questões derivadas deste convênio o Foro da comarca de _____ 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:

MUNICÍPIO - MG, ___ de _____ de 200_

MUNICÍPIO DE _____

Prefeito Municipal

CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A.

Superintendente

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 _____ – XX/XX

Titular: _____ - Gerente

Endereço: Rua _____

CEP _____ - _____ - _____ - MG

Telefone: (0xx) _____ - Fax: (0xx) _____

- Coordenação do Atendimento Comercial na Gerência Regional

Titular: _____

Endereço: Rua _____

CEP _____ - _____ - _____ - MG

Telefone: (0xx) _____ - Fax: (0xx) _____

- Supervisão dos Postos de Atendimento Simplificado

Titular: _____

Endereço: Rua _____

CEP _____ - _____ - _____ - MG

Telefone: (0xx) _____ - Fax: (0xx) _____

- Coordenação do Atendimento a Poderes Públicos

Titular: _____

Endereço: Rua _____

CEP _____ - _____ - _____ - MG

Telefone: (0xx) _____ - Fax: (0xx) _____

Recursos a cargo do Conveniado, necessários a organização e funcionamento do Posto de Atendimento Simplificado – PAS

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. Aparelho de fax e telefone
4. Móveis de escritório
 - a. 1 mesa tipo M4
 - b. 2 cadeiras
 - c. 1 poltrona com 2 lugares
5. Máquinas, equipamentos e utensílios de escritório
6. Material de escritório e de informática
 - a. Papel, Caneta, Lápis, Borracha
 - b. Cartucho de impressora: Preto e Colorido
 - c. Régua, Grampeador, Extrator de grampo
 - d. Porta clipes, Carimbos, Esponja para carimbos
 - e. Outros itens correlatos
7. Microcomputador Mínimo de 300 MHz – Placa Fax Modem com acesso a Internet
8. Impressora Jato de Tinta
9. Material de limpeza
10. Faxineira, se for necessário

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

Recursos a cargo da CEMIG, necessários a organização e funcionamento do Posto de Atendimento Simplificado – PAS

1. Calendário de Faturamento
2. Cópia da Portaria nº 456 da ANEEL e demais Portarias pertinentes
3. Cópias de Portarias de Tarifas e Normas de Distribuição
4. Placa de Horário de atendimento ao público
5. Sinalização interna e externa
6. Telefone de acesso direto *Hot-line*
7. Bancada para acondicionamento de telefone hot line
8. Display para o Cemig Postal, com formulários e envelopes
9. Outros itens necessários ao atendimento ao consumidor