

Balcão Mineiro De Energia - BME

M. M Campos – CEMIG e W. E. Freitas – CEMIG

E-mail: mmaca@cemig.com.br

Palavras Chave

Crise de Energia
Racionamento
Meta de Consumo
Direito de Uso de Meta

Resumo

Durante a Crise de Energia de 2001, foi necessário adotar pelo governo Federal, diversas medidas para contenção do consumo de energia que impactaram de forma severa a micro e pequena empresa.

Em Minas (neste segmento de mercado) verificava-se uma economia global de energia da ordem de 34.000 MWh, contra uma ultrapassagem global de 20.000 MWh. Esses dados evidenciavam que alguns consumidores economizavam mais do que a meta e outros consumiam além de sua cota.

Este cenário sinalizava a necessidade de se desenvolver um meio que permitisse minimizar os impactos do racionamento sobre essas classes sem comprometer os objetivos da gestão da crise.

Então, numa parceria com entidades representativas de classe, a CEMIG instituiu o Balcão Mineiro de Energia – BME.

Através dele, era possível que os consumidores atendidos em baixa tensão da indústria, comércio e serviços pudessem aumentar a sua cota de consumo via atendimento telefônico, adquirindo Direito de Uso de Meta de Energia disponibilizado pelos parceiros da Cemig.

Durante sua operação, foram realizadas 3060 vendas, totalizando 2.628.000 KWh e um faturamento de R\$533.000,00.

1. A CRISE DE ENERGIA BRASILEIRA

O novo milênio chegou trazendo uma novidade para os brasileiros. A economia brasileira foi surpreendida bem no início de 2001 por uma nova variável: *A Crise no Abastecimento de Energia Elétrica*.

A Crise foi em âmbito nacional e representou uma etapa difícil na história do país, uma vez que não havia energia elétrica suficiente e a disponível deveria ser usada de forma racional e com restrições.

A geração de energia no Brasil tem sua predominância de fontes hidráulicas (90%). Em abril/2001, final do período úmido, o nível médio dos reservatórios era da ordem de

34%, contra cerca de 60% no ano anterior, muito abaixo do limite de segurança de 49%. Contribuíram para a queda nos níveis dos reservatórios a falta de investimentos na ampliação do parque gerador, que levou a utilização intensiva das reservas de água das usinas. Isso aumentou a dependência por índices de chuva mais altos, para recompor o volume de água dos reservatórios. Aliou-se a isto a dificuldade de transporte da pouca energia existente devido a dependência de novas linhas de transmissão para atender as extensões continentais do país.

Diante deste cenário, em maio de 2001, foi necessário adotar e implantar, pelo governo Federal, diversas medidas para contenção do consumo de energia elétrica em quase todo o país, de uma maneira especial nas regiões sudeste, centro-oeste e nordeste (A CEMIG tem sua área de concessão na região sudeste, estado de Minas Gerais).

2 . O CENÁRIO QUE SE FIGUROU COM AS PRIMEIRAS MEDIDAS DE CONTENÇÃO DE CONSUMO DE ENERGIA

As primeiras medidas de racionamento impostas pelo governo Federal através da Câmara de Gestão da Crise – GCE impactaram os consumidores e, de forma mais severa a micro e pequena empresa. Em geral, estes consumidores:

- São fortemente afetados por pequenas variações de custos;
- Ressentem de um melhor planejamento de suas atividades, incluindo o planejamento energético;
- Empregam parte significativa da população;
- Apresentam dificuldades de acesso a financiamentos para a modernização de suas instalações, necessária ao melhor uso da energia.

Através dos dados estatísticos do faturamento de consumidores da CEMIG atendidos em baixa tensão (BT) no mês de julho de 2001 verificamos que 39 % (66.000 cons.) dos nossos clientes do comércio e da indústria foram sobretaxados, considerando apenas aqueles com consumo superior a 200 KWh.

Estes clientes foram impactados pela aplicação das tarifas do Mercado Atacadista de Energia – MAE que era de R\$0,834/KWh sobre o consumo excedente a meta (Cota de consumo máximo estabelecida pela GCE para cada consumidor).

Tabela 1 – Estatística do Faturamento dos consumidores de Baixa Tensão, classes indústria e comércio – julho/2001

Classe	Número de Consumidores (Consumo superior a 200 KWh)					Nº Cons. Sujeitos a corte	
	Faturados	Sobretaxados	%	< 30 dias	> 30 dias	< Meta (economizado)	> Meta (ultrapassado)
Industrial	27.531	12.399	45	9.818	2581	6.576	4950
Comercial	140.870	53.616	38	42.492	11.124	27.943	15.440
Total	168.401	66.015	39	52.310	13.705	34.519	20.390

Além disto, eles também estavam sujeitos aos critérios de corte de energia, conforme resoluções GCE. Pelos critérios, 31% (52.000 cons.) estavam sujeitos ao corte e suspensão do fornecimento por até 30 dias; 8% (14.000 cons.) estavam sujeitos ao corte e suspensão do fornecimento por período superior a 30 dias. Ver tabela 1.

A análise dessa tabela nos remetia a uma situação crítica de clientes sobretaxados, alguns em níveis insuportáveis, com risco de terem o seu planejamento financeiro comprometido, além da suspensão do fornecimento de energia.

Por outro lado, verificava-se (ver tabela 1), para este mesmo segmento de mercado uma economia global de energia da ordem de 34.000 MWh, contra uma ultrapassagem global de 20.000 MWh. Estes dados evidenciavam um desajuste natural no segmento: alguns clientes consumindo menos e outros mais do que a meta.

3. O BALCÃO MINEIRO DE ENERGIA

O cenário de julho/2001 sinalizava a necessidade urgente de se desenvolver um meio que permitisse minimizar os impactos do racionamento nessas classes sem, contudo, comprometer os objetivos da Gestão da Crise de Energia.

Vislumbramos um caminho: as medidas impostas pelo governo federal permitiam que consumidores da indústria e do comércio ajustassem suas cotas de consumo através de transações bilaterais de “Transferência de Meta de Energia” entre clientes que desejassem ceder mensalmente seu Direito de Uso de Meta de Energia (DUME) para outros consumidores.

Direito de Uso de Meta de Energia (DUME) é o nome dado a parcela da cota de consumo de energia estabelecida pela GCE que, dentro de um ciclo de faturamento, não teve registro de consumo equivalente.

O exemplo abaixo ilustra melhor este conceito:

Consumidor X:

Cota de Consumo Mensal: 4000 KWh
Consumo Registrado no Mês 08/01: 3000 KWh
Excedente : 1000 KWh

Consumidor Y:

Cota de Consumo: 1200 KWh
Consumo Registrado no Mês 08/01: 1700 KWh
Ultrapassagem: 500KWh

Consumidor sujeito a multa e suspensão no fornecimento de energia

Para o consumidor Y não estar sujeito a multa e a suspensão de fornecimento, ele poderia adquirir 500 KWh de Direito de Uso de Meta de Energia (DUME) do consumidor X através da realização de um contrato bilateral.

A dificuldade estava em como fazer com que o consumidor Y encontrasse o consumidor X para estabelecer a transação.

Após analisar e avaliar esta questão e tendo sempre por base as resoluções impostas pela GCE, a CEMIG firmou convênio com as associações de classe da indústria, comércio e serviços e, juntos, instituíram o Balcão Mineiro de Energia – BME.

Através dele, foi possível aos consumidores da indústria, comércio e serviços aumentar a sua meta (cota) de consumo, adquirindo, via atendimento telefônico, Direito de Uso de Meta de Energia (DUME), disponibilizado pelo parceiros.

3.1 - Funcionamento

O convênio estabelecia basicamente que as entidades de classe deveriam adquirir Direito de Uso de Meta daqueles consumidores que não usaram totalmente a sua cota de consumo e o disponibilizassem para venda no varejo através do BME. Cabia a CEMIG disponibilizar a sua base de dados, desenvolver software dedicado para o processamento das operações de venda de DUME e treinar os operadores de Telemarketing contratados pelas entidades representativas de classes.

O valor do KWh de DUME foi fixado no início das operações do Balcão em agosto/2001 em R\$0,24/kWh. Este valor era estabelecido a partir do valor médio do KWh dos Leilões da Bolsa de Energia de Minas Gerais e dos Leilões de Energia da Bovespa. Ao final de suas operações em fevereiro de 2002 o KWh de DUME estava sendo ofertado no BME a R\$0,14/kWh.

O Balcão Mineiro de Energia constituiu-se, basicamente, num canal de atendimento rápido, eficiente e seguro aos clientes da indústria, comércio e serviços interessados em aumentar seu Direito de Uso de Meta de Energia através de contratos bilaterais de transferência de meta.

O consumidor interessado em aumentar a sua meta, de posse de seu identificador junto a CEMIG, do Registro de Pessoa Jurídica da empresa e de seu Registro de Pessoa Física, ligava para a Central de Atendimento do BME. Um operador de Telemarketing, devidamente treinado, conforme Procedimento Operacional Padrão - POP (anexo 1), processava as informações em um software, desenvolvido especificamente para sustentar todo o processo de venda de Direito de uso de Meta de Energia.

3.1.1 - Software

A equipe de Tecnologia e Informática da CEMIG desenvolveu aplicativo para funcionamento em ambiente WEB para sustentar todas as operações de venda do Balcão.

Este sistema carregava a partir do banco de dados de faturamento da CEMIG todos os dados do consumidor, necessários para viabilizar as operações de venda: identificador, meta de consumo, ciclo de faturamento, razão social, Registro de Pessoa Jurídica da empresa e endereço para confirmação da transação por telefone. De posse das informações do cliente, o operador de telemarketing processava a venda (ver item 3.1.2).

Quando o sistema de informações de consumidores da CEMIG ia processar o faturamento de um determinado ciclo, a base de dados do software do BME era verificada e caso houvesse operações de vendas para os identificadores envolvidos naquele faturamento, ele processava a alteração da meta do cliente para o ciclo e enviava informações para o Sistema de Cobrança de Outros Valores (COB), responsável pela cobrança do valor a ser pago pelo cliente.

O COB, por sua vez, possibilitava a cobrança em conta do valor a ser pago pelo Direito de Uso de Meta adquirido no BME e o gerenciamento do repasse às entidades de classes responsáveis pela oferta do Direito de Uso de Meta de Energia no Balcão.

Em síntese, o software:

- Verificava a meta de consumo da unidade, o ciclo de faturamento em curso e os dados básicos da unidade consumidora;
- Gravava as informações para processar a alteração de meta na data de processamento da fatura do cliente;
- Enviava as informações do valor a ser pago pelo Direito de Uso de Meta adquirido pelo consumidor para o sistema COB;
- Permitia o gerenciamento de todas as informações relativas às operações de venda do BME e

- Permitia a geração e emissão semi-automática de correspondência para o cliente (anexo 2), confirmando a operação.

3.1.2 – Central de Atendimento Telefônico

Para adquirir Direito de Uso de Meta de Energia no BME os consumidores da indústria tinham um telefone específico disponível e os do comércio outro, com o objetivo de minorar o tempo de espera ao telefone para ser atendido.

A central de telemarketing disponibilizou 6 (seis) posições de atendimento, sendo 4 (quatro) para o comércio e 2 (duas) para a indústria. Cada atendimento durava em média 45 segundos.

Como a operação acontecia por telefone, todo o diálogo estabelecido era gravado e o Procedimento Operacional Padrão – POP (anexo 1), seguido pelo operador, contemplava detalhes que asseguravam a CEMIG e seus parceiros a legalidade da autorização do débito em conta dada pelo consumidor.

4 . RESULTADOS

O Balcão Mineiro de Energia entrou em operação em 09/08/2001 e teve suas atividades suspensas com o fim do racionamento em 28/02/2002.

Neste período foram realizadas 3060 vendas (gráfico1).

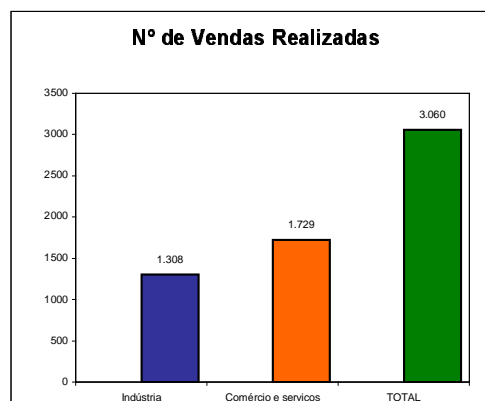


Gráfico1

As operações totalizaram 2.628.000 KWh vendidos e um faturamento com a Venda de Direito de Uso de Meta de R\$ 533.000,00 (gráfico 2).

Deste montante arrecadado, 5% ficou com a CEMIG para cobrir os custos operacionais com a implantação e gerenciamento do BME, 5% foi destinado às entidades de classe para custear as posições de atendimento e o restante refere-se ao custos de aquisição do Direito de Uso de Meta de Energia dos consumidores que economizaram além da meta.

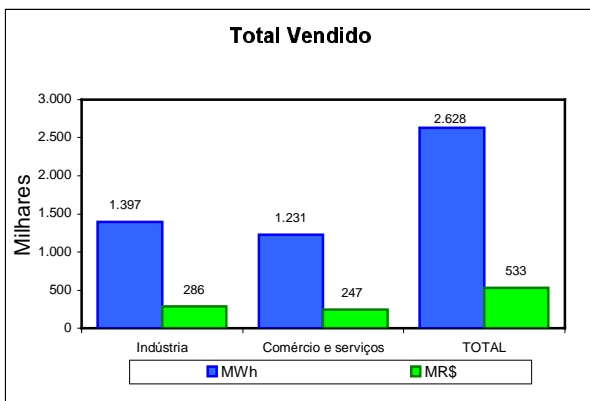


Gráfico 2

5. CONCLUSÃO

Sensibilizada pelo cenário do racionamento e pelo impacto das primeiras medidas impostas pela GCE nas micro e pequenas empresas, a CEMIG, além de trabalhar no desenvolvimento do Balcão Mineiro de Energia, encaminhou no início de agosto de 20001 trabalho a

Câmara de Gestão da Crise, alertando sobre as conseqüências dessas medidas.

Não fosse a publicação de Resolução pela GCE, minimizando os impactos do racionamento sobre a micro e pequena empresa em 22 de agosto de 2001, estimamos que teríamos realizado aproximadamente 9.000 operações de venda de Direito de Uso de Meta, equivalente a 6.300.000 kWh.

Finalizando, entendemos que este mecanismo constituiu-se numa excelente ferramenta para transferência de meta de consumo durante a Crise de Energia brasileira, podendo seu conceito ser expandido para outras classes e adaptado a outras realidades.

6. BIBLIOGRAFIA

- [1] Resolução nº 13 de 01 de junho de 2001 - GCE
- [2] Resolução nº 40 de 21 de agosto de 2001- GCE

Anexo 1 – Procedimento Operacional Padrão de Venda no BME

UNIDADE DE NEGÓCIO: TMKT/Relacionamento com Clientes		POP X.XX. XX
PROCESSO: Atendimento a Clientes - C.01		Data: 30/07/01
TAREFA: Compra de Direito de Uso de Meta		Revisado em: 27/08/01
O QUE FAZER (PASSO A PASSO)	QUEM É O RESPONSÁVEL	COMO EXECUTAR
Acessar o software Contratos Bilaterais - Teleatendimento	ATENDENTE	Acessando a Intranet Cemig no caminho COMERCIALIZAÇÃO/COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA/CONTRATOS BILATERAIS/Contratos Bilaterais - Teleatendimento.
1º- Atender o chamado.	ATENDENTE	Recebendo a chamada com a frase: "Balcão Mineiro de Energia, Bom/Boa/(dia/tarde/noite)"
2º- Solicitar o identificador da conta . Se o cliente não tiver o número ou o software emitir a mensagem: "Identificador não existe", pesquisa-lo no SICO nas funções DIDE, DNOL, DCON, RSCO. Se a unidade consumidora for do Grupo A , o software emitira a mensagem: "Consumidor Primário - Grupo A não poderá participar deste sistema." <u>Não será possível prosseguir a transação.</u> Se a unidade consumidora não estiver classificada como Comércio/Serviço ou Indústria ele não poderá proceder a negociação de Direito de Uso de Meta. <u>Não será possível prosseguir a transação sem esta informação. O software emite a mensagem: "A unidade consumidora deve ser Industrial ou Comercial."</u> Se o software apresentar algum valor no campo Quantidade Comprada(kWh - sem separador) ; esta unidade consumidora já possui negociação efetuada para o dia e o cliente deverá ser alertado do valor constante do campo. Perguntar ainda ao cliente se deseja alterar ou excluir o valor já negociado. Para alterar o valor contratado. Para excluir o valor contratado. Se a unidade consumidora estiver inativa a transação não poderá ser efetuada e será emitida a mensagem: "Consumidor Inativo?"	ATENDENTE Digitando o identificador da unidade consumidora no campo IDENTIFICADOR do software Contratos Bilaterais do Grupo B e clicando no botão PESQUISAR A classificação da unidade consumidora pode ser consultada através do CICSE na função DCON F4(dados cadastrais do consumidor). Os primeiros dois dígitos classificam a unidade consumidora: XX.xx.xx.xx 01- Residencial 02- Industrial 03- Comercial 04- Rural 05- Poder Público Digitando o novo valor e clicando no botão ATUALIZAR . O software emitira a mensagem: "Comprador Atualizado" Clicando no botão EXCLUIR . O software emitirá a mensagem: "Comprador Excluído"	
3º- Conferir dados cadastrais da unidade consumidora, solicitando confirmação do nome e CNPJ . Se o nome ou CNPJ estiverem desatualizados/ausentes o cliente deve ser	ATENDENTE	Através do software Contratos Bilaterais do Grupo B .

<p>orientado a ligar para a Central de Atendimento da Cemig - 0800 310 196 – atualizar os dados cadastrais e fazer novo contato em 2 dias. (Se o cliente estiver a menos de 2 dias da leitura atentar para a possibilidade das atualizações de dados cadastrais não estarem disponíveis no banco de dados do HICON em tempo hábil para conclusão da operação.)</p> <p><u>Não será possível concluir a transação sem esta informação</u></p> <p>Se o nome ou CNPJ estiverem desatualizados/ausentes na aplicação, mas atualizado no DCON e houver OS de atualizações dos dados cadastrais significa que o banco de dados do HICON ainda não atualizou estas informações.</p>		<p>Comunicando a ocorrência ao Administrador do Balcão. <i>Nota: O software funciona consultando o banco de dados do HICON que possui uma defasagem na atualização em relação ao DCON. Se há OS e se naquele dia há algum RAZÃO em cálculo de faturamento, o DCON atualiza e somente doze horas depois o HICON também é atualizado.</i></p>
<p>4º - Solicitar a identificação da pessoa que esta representando a unidade consumidora</p> <p>Perguntar ao cliente se a unidade consumidora é sindicalizada.</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p>Colhendo dados pessoais do Cliente solicitando seu nome e CPF e registrando no software Gestão de Contratos Bilaterais- (GCB).</p> <p>Selecionando o campo correspondente do software (<i>campo em desenvolvimento</i>)</p>
<p>5º - Verificar a meta e o ciclo de faturamento</p> <p>A transação somente poderá ser efetuada se meta do cliente foi maior que 2000KWh.</p> <p>A transação somente poderá ser efetuada com um dia antes da leitura.</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p>Verificando a meta e comparando a data da próxima leitura com a data atual.</p> <p>Explicando ao cliente que a parcela que exceder a meta não será faturada ao preço do MAE, mas a um preço fixado pela GCE com base na média poderada dos leilões realizados na BOVESPA no mês anterior, observando um valor mínimo correspondente ao valor da tarifa regulada acrescida de 30%.(Res.40 Art.1º-Res.13 Art.3º 5ºParag.) (Aproximadamente R\$ 293,50)</p> <p>Neste caso informar ao cliente que a transação não poderá ser efetuada para aquele ciclo de faturamento.</p>
<p>6º - Informar ao cliente as condições da transação e solicitar o seu de acordo.</p> <p>Se o cliente não entender, providenciar o esclarecimento da sua dúvida até o seu entendimento, solicitando seu de acordo para passar para a etapa seguinte.</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p>Comunicando ao Cliente que o diálogo esta sendo gravado para efeito de segurança e comprovação futura da transação e que transação bilateral é:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direito de Uso de Meta; 2. Válido para o ciclo em curso; 3. Deve ser efetuada antes das leituras. 4. Apenas para clientes com meta maior que 2000KWh.
<p>7º - Informar ao cliente as condições da negociação e solicitar o seu de acordo</p> <p>Se o cliente não entender, providenciar o esclarecimento da sua dúvida até o seu entendimento, solicitando seu de acordo para passar para a etapa seguinte.</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p>Comunicando ao Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O preço do KWh 2. O valor da transação será debitado na fatura do ciclo vigente 3. Quantidade mínima negociável = 100 KWh 4. Limite máximo por ciclo de faturamento negociável = 5000 kWh.* <p>*A unidade consumidora poderá estar adquirindo montantes de Direito de Uso de Meta até este valor.</p>
<p>8º- Solicitar ao cliente o quanto deseja adquirir de Direito de Uso de Meta</p> <p>Esclarecer ao cliente que se o montante adquirido de Direito de Uso de Meta não for utilizado, ele será acumulado para o mês subsequente.</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p>Perguntando ao cliente a quantidade de energia que deseja adquirir.</p>
<p>9º- Processar a negociação</p> <p>Se o software emitir a mensagem “<i>Não há mais saldo para esta compra hoje</i>”, entrar em contato com o Administrador do software.</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p>Digitando o valor correspondente no campo Quantidade Comprada(kWh - sem separador); e clicando no botão INCLUIR. O software deverá emitir a mensagem “<i>Comprador Incluído</i>”</p>
<p>10º- Confirmar com o cliente as alterações que serão processadas solicitando o seu de acordo.</p> <p>Se o cliente não confirmar a transação</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p>Comunicando ao cliente com os dizeres:</p> <p><i>“A unidade consumidora (NOME) de identificador nºXXXXXXXX, representada neste momento pelo(a) Sr.(a) (NOME), efetuará a compra de</i></p>

<p>proceder a exclusão do cadastro clicando no botão Excluir. O software deverá emitir a mensagem: “Comprador Excluído”.</p>		<p><i>(XX KWh), ao preço de (R\$.XX,XX) o Kwh, no valor total de (R\$.XXX,XX). Este valor será debitado na fatura de energia do mês referente ao período compreendido entre os dias (CICLO DE FATURAMENTO). O Sr.(a) confirma? ”.</i></p> <p>(Após a resposta positiva)</p> <p><i>“Estou confirmando a compra de Direito de Uso de Meta no valor de (XX KWh) que será acrescido na meta desta unidade consumidora. Nos próximos dias você estará recebendo correspondência confirmando esta transação.”</i></p>
<p>11º - Finalizar a conversa</p>	<p>ATENDENTE</p>	<p><i>“ O Balcão Mineiro de Energia, agradece a sua ligação ”</i></p>
<p>PREPARADO POR : Washington Eustáchio de Freitas</p>		<p>APROVADO: Mauro Marinho Campos – RC/CE</p>

Anexo 2 – Carta enviada ao consumidor, confirmando a transação de compra

BALCÃO MINEIRO DE ENERGIA - BME

ALVIMAR GONTIJO DA SILVA
 COMUNIDADE DO XAVANTE, 0006 – FR
 DIVINÓPOLIS - MG
 CEP 35.500-970

Prezado Consumidor,

Parabéns!

Você acaba de adquirir através do **Balcão Mineiro de Energia 200 kWh** de *Direito de Uso de Meta* para a unidade consumidora identificador: 2468171.

Isso significa que, além da sua Meta de Consumo de Energia original, você poderá consumir mais **200 kWh** no período compreendido entre as datas de leitura 04/09/2001 (campo "leitura anterior" da conta de energia) e 02/10/2001 (campo "leitura atual" da conta de energia), aumentando assim, a sua margem para utilização de energia.

Esta operação foi realizada junto a nossa central de atendimento dia 25/09/2001 às 14:09h, pelo Sr(a) ALVIMAR GONTIJO DA SILVA, CPF 000.176.171.626/34.

A quantia de **R\$ 34,00** (Trinta e Quatro Reais), referente a compra, será cobrada em parcela única em sua próxima conta de energia.

Caso ocorra atraso no pagamento da conta de energia, esta transação poderá ser **cancelada** e sua conta refaturada com base em sua meta original. Com isto, sua unidade consumidora estará sujeita à aplicação das tarifas do MAE no consumo excedente à meta original e demais penalidades previstas nas resoluções da Câmara de Gestão da Crise de Energia - GCE.

Belo Horizonte, 01 de outubro de 2001.

Balcão Mineiro de Energia

Uma parceria CEMIG, CDL, FIEMG, FCMG e FEDERAMINAS