

ANEXO VIII

Briefing referente à Concorrência nº 002/2016

BRIEFING

O Briefing é o documento elaborado pelo contratante no qual são registradas, de forma clara, precisa e objetiva, as informações necessárias e suficientes para a elaboração da proposta técnica, solicitada no edital, pela licitante.

POÇOS DE CALDAS

Fundada no ano de 1872, Poços de Caldas é conhecida internacionalmente por suas belezas e riquezas naturais. Localizada no sul do estado de Minas Gerais, a cidade já foi conhecida por seus badalados cassinos entre as décadas de 20 e 40, recebendo visitantes ilustres como o presidente da República Getúlio Vargas, o poeta Olavo Bilac e a cantora Carmen Miranda. Poços recebe anualmente um grande fluxo de turistas que movimentam o comércio local e prestigiam seus belíssimos pontos turísticos, bem como os eventos realizados.

HISTÓRIA

A história da DME se confunde com a história de Poços. A primeira usina, inaugurada em 1898 na Cachoeira das Antas, pelo coronel Octaviano Ferreira de Brito foi o grande marco do início do pioneirismo no setor elétrico. Mas foi em 1954 que o então prefeito Martinho de Freitas Mourão inaugurou o Departamento Municipal de Eletricidade de Poços de Caldas, através da Lei n. 420 de 9 de dezembro. A empresa teve sua concessão outorgada em 12 de julho de 1955 pelo presidente da república Juscelino Kubitschek. Em 2015 a DME completou 60 anos e possui uma trajetória de trabalho, superação e conquistas, reforçando seu compromisso com Poços de Caldas.

DESVERTICALIZAÇÃO



Em julho de 2010 o departamento passou por um momento importante em sua história: a desverticalização. Até então, a concessionária atuava de forma verticalizada, ou seja, cuidava da geração, transmissão e distribuição de energia elétrica em Poços, e era conhecida apenas como DME.

Mas devido a Lei n. 10.848, de 2004, que estabeleceu que as concessionárias de energia elétrica não poderiam mais exercer essas três funções ao mesmo tempo, surgiu o GRUPO DME, com duas novas empresas: a DME Energética (empresa que gera energia e a comercializa de forma independente) e a DME Participações (empresa que administra as outras duas). A esse processo deu-se o nome de desverticalização.

Estrutura Societária



As empresas DME são: empresas públicas, ou seja, capital 100% público; constituídas sob a forma de sociedade anônima, tendo como único acionista o Município de Poços de Caldas; e de capital fechado, ou seja, não poderão negociar seus valores mobiliários no mercado, constituídas nos termos da Lei Complementar Municipal n.º 111, de 26/03/2010.

DME Distribuição S.A. – DME – É a concessionária responsável pela distribuição e por uma pequena parte da geração de energia elétrica para todo o Município de Poços de Caldas.

DME Energética S.A. – DMEE – É a responsável pela geração e comercialização de energia de forma independente e participa de diversos empreendimentos energéticos em Poços de Caldas e em outras regiões do país.



DME Poços de Caldas Participações S.A. – É a Holding que administra as outras duas empresas. Seu capital é 100% público, de titularidade do Município de Poços de Caldas.

INFRAESTRUTURA DAS EMPRESAS DME

A DME Distribuição possui quatro pequenas centrais hidrelétricas em Poços de Caldas e participação acionária na UHE Machadinho localizada no Sul do país, além de três subestações, uma sede administrativa na região Central, um almoxarifado e um laboratório. A DME Energética possui duas pequenas centrais hidrelétricas no Município e participação acionária em três Usinas Hidrelétricas fora do Estado de Minas Gerais. Já a DME Participações possui uma sede administrativa, antiga sede da DMED.

INFORMAÇÕES DA ÁREA DE CONCESSÃO DA DMED

*** Dados Gerais**

- Município atendido: Poços de Caldas
- População estimada: 163.677 (IBGE 2015)
- Clientes: mais de 70 mil Unidades de Consumo
- Área de Cobertura: 547km² (IBGE)

*** Relacionamento**

Visando ter um relacionamento permanente e direta com seus clientes, a DME Distribuição disponibiliza diversos canais de atendimento. Dessa forma, a empresa se aproxima de seus consumidores e facilita o acesso aos serviços prestados.

O cliente pode entrar em contato com a DME através do telefone 0800 035 0196, disponível 24 horas e com ligação gratuita. O atendimento presencial acontece de segunda a sexta, das 8h às 17h, na Rua Amazonas, 65, onde se localiza a nova sede administrativa, inaugurada em 2014. Nesse local também

se encontram totens onde estão disponíveis serviços como consulta de débitos, solicitação de segunda via da conta, entre outros. Os deficientes auditivos possuem uma atenção especial, com um totem projetado especialmente para atender suas necessidades.

Na internet, através do site www.dmedsa.com.br, o internauta encontra notícias atualizadas sobre a empresa e informações sobre sua estrutura, legislação e projetos, além de orientações ao consumidor. Estão disponíveis serviços como alteração na data de vencimento da fatura, solicitação de segunda via, simulação do consumo de energia dos eletrodomésticos, mudança no endereço de entrega das faturas, entre outros. No site, o consumidor pode também cadastrar o seu celular para receber informações sobre débitos, através de mensagens. A DME possui perfis em redes sociais como Facebook e Twitter, aproximando ainda mais a empresa do consumidor.

*** Iluminação Pública**

Sempre atualizada com o mercado mundial de energia elétrica, a DME Distribuição investe em melhorias para a cidade e disponibiliza o que há de mais moderno em iluminação pública, seguindo referências de primeiro mundo. O destaque fica para a instalação de iluminação de LED iniciada em 2015. A equipe DME está sempre alerta e atenta para manter ativos todos os pontos iluminados da cidade, com manutenção constante.

Em 2010, 2011 e 2012, a concessionária obteve a melhor nota de avaliação pelo consumidor, em pesquisa realizada pela ABRADÉE – Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica – no quesito “iluminação pública”, sendo considerada a melhor iluminação pública do Brasil. Consequência do trabalho de uma empresa que não para de crescer e investir na cidade.

*** DEC/FEC**

Os dois principais indicadores da qualidade dos serviços prestados ao consumidor de energia elétrica são o DEC (Duração Equivalente de Interrupções por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupções por Consumidor). Eles registram a duração e a frequência relativas à interrupção, o tempo em que um conjunto de unidades consumidoras ficou sem energia e o número de vezes que ocorreu interrupção no fornecimento desse conjunto. Estes indicadores podem ser acompanhados de forma detalhada mês a mês pelos consumidores no verso da própria conta de luz. A DME possui um dos



melhores índices DEC/FEC do Brasil. É importante ressaltar que a apuração e coleta de dados estão certificados pela NBR ISO 9001:2008, que garante fidelidade dos índices e apuração fiel desses indicadores, trazendo confiabilidade e segurança para o consumidor. Uma grande conquista, resultado de um trabalho sério e responsável realizado pela empresa.

*** Conquistas**

O bom trabalho realizado pela DME Distribuição já lhe rendeu diversas premiações, estaduais e nacionais. Resultados que atestam a qualidade dos serviços prestados pela empresa. A DME Distribuição busca melhorar cada vez mais seus serviços e produtos, fazendo com que a excelência seja sua marca registrada. O mais recente é a conquista do Prêmio ABRADÉE 2015, outorgado pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, em três categorias: Avaliação pelo cliente, Gestão Operacional e Prêmio Nacional / com menos de 500 mil consumidores.

AÇÃO SOCIAL

As empresas DME apoiam e incentivam projetos nas áreas cultural, artística, esportiva e socioambiental, reforçando seu compromisso de contribuir com o desenvolvimento sustentável e com a cidadania em Poços de Caldas. Iniciativas são apresentadas e posteriormente selecionadas através de Edital Público, tendo como critério apoiar aquelas que mais condizem com a visão socialmente responsável do grupo. Anualmente são incentivados mais de R\$ 1 milhão em patrocínios, entre recursos próprios e incentivos fiscais.

Mais do que apoiar financeiramente, a DME aposta nesses projetos e investe na sociedade poços caldense, ajudando pessoas, organizações e instituições a se tornarem mais responsáveis pela sua própria história.

MEIO AMBIENTE

Nos últimos anos, a DME realizou diversas ações ambientais. Os mais recentes da DMED são: Projeto Adotando Nascentes, seleção de propriedades rurais de agricultura familiar, cujos proprietários tenham

interesse em preservar ou recuperar suas nascentes; Parceria com a Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN), com o apoio da Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa (FUNDEP), para implementação de Projeto de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) de monitoramento de qualidade da água e sedimento no planalto de Poços de Caldas, para avaliação da qualidade ecológica e radioatividade natural; Parceria com o Jardim Botânico para levantamentos de espécies de aves, primatas e orquídeas da Reserva Particular de Patrimônio Natural do Rio das Antas, pertencente à concessionária de energia; Projeto Educacional de Eficiência Energética “Escolas e Cidadãos Ecoeficientes”, que visava sensibilizar as crianças sobre a importância do uso racional e seguro da energia elétrica e da coleta seletiva nos dias atuais.

Desde 2007, a DMED tem estabelecido convênios com a Polícia Militar do Estado de Minas Gerais (Companhia de Meio Ambiente e Trânsito) para a realização de medidas conjuntas nas áreas onde se localizam suas usinas e represas, visando à proteção ambiental da fauna, flora e mananciais d’água.

Diversos eventos e ações são realizadas em parceria com a DMED, como por exemplo, visitas pedagógicas à Cascata das Antas, oficinas e comemorações.

ANEEL - A Agência Nacional de Energia Elétrica

O setor elétrico brasileiro é regulado e fiscalizado hoje pela ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. A ANEEL é uma autarquia em regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia - MME e foi criada em 1996. Tem como atribuições: regular e fiscalizar a geração, a transmissão, a distribuição e a comercialização da energia elétrica, atendendo reclamações de agentes e consumidores com equilíbrio entre as partes e em benefício da sociedade; mediar os conflitos de interesses entre os agentes do setor elétrico e entre estes e os consumidores; conceder, permitir e autorizar instalações e serviços de energia; garantir tarifas justas; zelar pela qualidade do serviço; exigir investimentos; estimular a competição entre os operadores e assegurar a universalização dos serviços. A missão da Aneel é proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade. (fonte www.mme.gov.br)

PROBLEMA DE COMUNICAÇÃO



Como relatado, as empresas DME são importantes agentes de desenvolvimento econômico e social para Poços de Caldas, tendo consciência de que seu produto principal – energia elétrica – é um serviço essencial para o desenvolvimento e bem estar da sociedade.

Apesar de ter reconhecimento do setor elétrico pelos trabalhos desenvolvidos, índices satisfatórios de indicadores de serviços e prêmios, percebe-se a dificuldade do público em diferenciar as atividades executadas por cada empresa e a importância da DME além da energia elétrica.

Assim, tendo em vista a necessidade de fortalecimento da marca e destaque para a importância individual de cada empresa DME, para elaboração da Proposta Técnica sugerimos como problema de comunicação: **COMO FAZER PARA QUE ALÉM DA DME DISTRIBUIÇÃO A POPULAÇÃO SAIBA O PAPEL DESEMPENHADO, A DISTINÇÃO E COMPLEMENTARIEDADE ENTRE AS TRÊS EMPRESAS DME.**

O orçamento da campanha é limitado a R\$ 90.000,00 (noventa mil Reais).