

Tarifa da CEMIRIM: uma das mais baratas do Brasil

Sob regime de permissão, CEMIRIM obteve reajuste de preço inferior ao da média nacional, ocupando um dos primeiros lugares no Ranking das Tarifas da ANEEL.

Veja a posição da CEMIRIM em 2022 entre as tarifas residenciais **MAIS BARATAS** do Brasil



Consulte o ranking das tarifas completo aqui: <https://portalrelatorios.aneel.gov.br/luznatarifa/rankingtarifas>

Em plena crise dos preços públicos, o consumidor da CEMIRIM foi poupado, pois vem pagando uma das mais baixas tarifas do Brasil, segundo o ranking das tarifas residenciais, divulgado pela ANEEL em seu site.

Na classificação, participam 103 distribuidoras, entre elas concessionárias e permissionárias. O ranking considera apenas o valor da tarifa sem os impostos, ou seja, sem tributos e outras taxas que fazem parte da conta de energia, tais como ICMS, bandeira tarifária, dentre outros.

O reajuste das tarifas da CEMIRIM

Dentre todos os itens que compõem a tarifa de energia elétrica, o mais relevante é o do preço da compra de energia, pois, conforme definido pela ANEEL, esse custo é

totalmente repassado ao consumidor por meio das tarifas. No entanto, ele é gerenciável, o que permitiu que a CEMIRIM tomasse importante decisão de comprar energia mais barata via leilão, com o intuito de poupar seus usuários do aumento das tarifas que ocorreu por todo o Brasil.

Deste modo, na revisão das tarifas da CEMIRIM pela ANEEL ocorrida no último mês de maio, foi definido o reajuste médio de apenas **1,06%**. Sem a compra de energia via leilão, o aumento seria em torno de 15%. "Isso só foi possível devido à correta análise de cenário e iniciativa da direção da CEMIRIM em procurar o melhor preço para a compra de energia e beneficiar diretamente seus consumidores.", destaca o gerente do departamento de distribuição da CEMIRIM, José Eduardo Quintana.

A assinatura do contrato de permissão

CEMIRIM é oficialmente enquadrada como permissionária do serviço público de distribuição de energia elétrica.



Nesta nova edição do informativo, anunciamos que desde maio de 2019 a CEMIRIM atua sob o status jurídico de permissionária de serviço público de distribuição de energia elétrica.

Com isso, independente de vínculo associativo, sua atenção deve se voltar igualmente para todo o conjunto de usuários de sua área de atuação. Portanto, embora se mantenha como cooperativa, a CEMIRIM está inteiramente subordinada às leis e regulamentos do setor elétrico.

O ambiente regulamentado

Todos, sejam ou não sócios da cooperativa, recebem tratamento padronizado, sem qualquer distinção. As tarifas (preços) praticados pela CEMIRIM são definidas pela ANEEL, assim como diversas outras obrigações e compromissos relacionados a prazos de atendimento e a indicadores técnicos e comerciais.

A ANEEL efetua permanente avaliação dos serviços da cooperativa em seus aspectos técnicos, econômicos e financeiros, por meio de relatórios gerados, ou seja, um acompanhamento contínuo que se realiza sob normas de direito público. Logo, o consumidor da CEMIRIM não deve se preocupar, pois não há qualquer mudança no que diz respeito à prestação do serviço, pois todos continuam a receber os serviços dentro de padrões técnicos.

INFORMATIVO OFICIAL DA CEMIRIM

Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim
Rua José de Freitas, 350 – Jardim Nazareth – Mogi Mirim/SP – CEP 13806-615



 **Site**
www.cemirim.com.br

 **E-mail**
sac@cemirim.com.br

 **WhatsApp**
0800 940 7473

 **SAC**
0800 772 6995

Pesquisa de satisfação do consumidor

Resultados positivos comprovam a qualidade do serviço.

A CEMIRIM está sempre empenhada em ouvir seus usuários e a atender às suas necessidades. Por isso, vem realizando anualmente uma pesquisa de satisfação do consumidor, com o intuito de avaliar, através da percepção de seus clientes, o nível em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. Desta forma, a CEMIRIM poderá analisar os resultados obtidos que irão auxiliar em ações de melhorias, a fim de dar continuidade na qualidade de seus serviços.

A pesquisa consiste em um questionário que foi enviado por e-mail para clientes com este contato cadastrado no sistema da CEMIRIM. As questões abrangeram os temas: meios de comunicação, serviços e equipe de colaboradores, e o público respondente opinou sobre cada pergunta,

escolhendo umas das opções “ótimo, bom, regular, ruim e péssimo”.

A CEMIRIM agradece a todos os seus clientes que participaram da pesquisa.

Resultados das últimas pesquisas realizadas

De modo geral, concluiu-se que os resultados obtidos foram positivos. A satisfação geral com a CEMIRIM foi aprovada por **80%** dos consumidores. Os outros temas também foram aprovados pelos respondentes, pois a maioria das respostas foram avaliadas como “ótimo” e “bom”. Confira abaixo os resultados médios obtidos.



SERVIÇOS PRESTADOS



A pontualidade dos serviços



A confiabilidade das soluções dadas



A rapidez na volta da energia



O acesso aos postos de recebimento de contas



MEIOS DE COMUNICAÇÃO



A facilidade para entrar em contato



Os avisos antecipados sobre corte de energia



EQUIPE DE COLABORADORES



A cordialidade no atendimento.



O trabalho da administração



SATISFAÇÃO GERAL



Últimos investimentos

Modernização, tecnologia e desenvolvimento.

Sempre empenhada em distribuir energia elétrica com mais qualidade e eficiência, a CEMIRIM todos os anos realiza investimentos em tecnologia e infraestrutura, visando a modernização de suas redes e a excelência nos serviços.

Melhorias e manutenções

No período de 2019 a 2022 foram realizadas inúmeras obras de melhorias e reforços nas redes de distribuição de energia elétrica, em conjunto com a implantação de novas tecnologias e instalações de diversos equipamentos, que mantém as boas condições de operação dos ativos elétricos (postes, cabos, transformadores etc.).

No período indicado, 1.374 postes, 562 transformadores e 132,1 km de cabos foram instalados, para substituir os antigos equipamentos por novos ou para extensões de rede que demandaram aumento de carga, ou ligação de novos consumidores.

“A renovação e expansão dos ativos proporciona maior segurança e qualidade na distribuição, seja para atender novos consumidores ou melhorar o atendimento dos atuais”, salienta o gerente financeiro-contábil da CEMIRIM, José Eduardo Moge.

O objetivo é sempre promover aos consumidores uma melhor qualidade dos serviços e a segurança da população em geral. As obras possibilitam ainda a expansão do crescimento da região atendida pela cooperativa. Os serviços foram realizados nas áreas urbana e rural dos municípios atendidos pela CEMIRIM, em especial, na região de Holambra, Mogi Mirim, Mogi Guaçu e municípios vizinhos.

TOTAL DE SERVIÇOS	2019	2020	2021	2022
OBRAS GERAIS	146	183	147	95
LIGAÇÕES NOVAS	881	2106	992	658
EXTENSÃO DE REDE (km)	16,2	9,8	3,3	12,1
TRANSFORMADORES (unid)	201	116	160	85
POSTES (unid)	572	292	333	177
CABOS (km)	67,6	21,6	29,4	13,5



Os novos caminhões da frota da CEMIRIM



Substituição de cabos



Melhorias na rede em Holambra



Equipe de eletricitas no treinamento NR12



Treinamento da Brigada de incêndio



Treinamento reciclagem em NR35 Trabalho em altura

Nova frota de caminhões

O investimento mais recente foi a renovação da frota de caminhões. As antigas viaturas foram substituídas por novos veículos zero km, garantindo economia de custo com manutenções.

Os novos caminhões adquiridos foram equipados com carroceria, guincho e cesto aéreo; uma série de recursos de segurança para um melhor nível de serviço e redução de riscos. Eles já estão em operação e são utilizados pelas equipes de campo e plantão, agilizando o atendimento às ocorrências e aos serviços de rotinas, tais como: manutenções na rede, ligações novas, podas de árvores, emergências, dentre outros.

Treinamentos e capacitação de colaboradores

No decorrer dos últimos anos, a CEMIRIM promoveu vários treinamentos e cursos de reciclagem para seus colaboradores, a fim de garantir a qualificação contínua das equipes e a produtividade dos serviços prestados. Os treinamentos periódicos são fundamentais, pois proporcionam ao trabalhador uma maior consciência sobre segurança e saúde, assegurando assim a redução de riscos de acidentes no trabalho. "Investir na capacitação é muito importante, pois permite que as atividades sejam realizadas com mais eficiência e que o colaborador esteja sempre apto e atualizado para exercer sua função", explica a gerente administrativa da CEMIRIM, Adriana Francatto.

Os treinamentos realizados foram: NR10 Segurança em instalações e serviços em eletricidade, NR12 Segurança no trabalho em máquinas e equipamentos, NR35 Trabalho em altura, Sistema Elétrico de Potência, Qualidade no atendimento comercial, LGPD Lei geral de proteção de dados, ISO 9001:2015 Sistema de gestão de qualidade, Formação de auditores internos da qualidade, Brigada de incêndio, Guardião de vida.



Formação de auditores internos da qualidade

Um compromisso com a qualidade

CEMIRIM conquista a certificação ISO 9001:2015.

Uma das ações cumpridas pela CEMIRIM após o processo de regulamentação junto à ANEEL, é a auditoria anual em sua gestão de qualidade. A cooperativa é avaliada nos processos de coleta de dados e apuração dos indicadores individuais e coletivos na distribuição de energia elétrica, tratamento das reclamações de consumidores, e padrões de atendimento comercial na área de permissão da CEMIRIM e conformidade dos níveis de tensão em regime permanente.

Como resultado das últimas auditorias, a CEMIRIM se orgulha em informar que **conquistou o certificado ISO 9001:2015**.

Para o presidente da CEMIRIM, Antônio Marino Brandão de Almeida, a certificação confirma o quanto a CEMIRIM está empenhada, ano após ano, com melhorias contínuas na qualidade de seus serviços e na capacidade em atender aos seus consumidores. "Agradecemos a toda nossa equipe de colaboradores, que com comprometimento e dedicação colaboraram para essa conquista.", parabeniza o presidente.

Entenda sobre o sistema de gestão de qualidade ISO 9001:2015

A Norma ISO 9001:2015 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade para que a organização consiga demonstrar sua capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, visando aumentar a satisfação do cliente por meio da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para melhorias do sistema e para garantia da conformidade com os requisitos. (Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 – requisito 1 Escopo).



Política de qualidade da CEMIRIM

De acordo com os requisitos das normas ABNT NBR ISO 9001:2015 e ABNT NBR ISO 10002:2005, foi implementado o Sistema de Gestão da Qualidade da CEMIRIM, o qual é aplicado dentro da organização, melhorando continuamente sua eficácia.

"A CEMIRIM empenha-se para melhorar continuamente a qualidade de seus serviços, atendendo aos requisitos regulamentares da ANEEL e a satisfação dos seus consumidores, assegurando que, a coleta de dados e apuração dos indicadores de continuidade, o tratamento de reclamações dos consumidores, os padrões de atendimento comercial e a conformidade dos níveis de tensão em regime permanente, sejam cumpridos de forma à alcançar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade."

Árvores X rede elétrica: como evitar conflitos

Saiba como planejar o plantio para a convivência adequada entre vegetação e a rede elétrica.

Um dos maiores desafios do paisagismo urbano e rural, é o equilíbrio sustentável da infraestrutura com a arborização. Os benefícios que as árvores trazem para o ambiente são incontáveis e tão importantes quanto os trazidos pelas redes elétricas. Deste modo, elas devem ser plantadas de forma planejada, para que sua estrutura não cause interferências no fornecimento de água, energia elétrica e coleta de esgoto.

O planejamento consiste basicamente na escolha adequada da árvore para cada local, considerando diversos fatores, em especial seu tamanho e a forma das copas. Esse estudo prévio irá proporcionar melhores condições para o desenvolvimento da árvore, reduzindo riscos de acidentes com a rede elétrica.

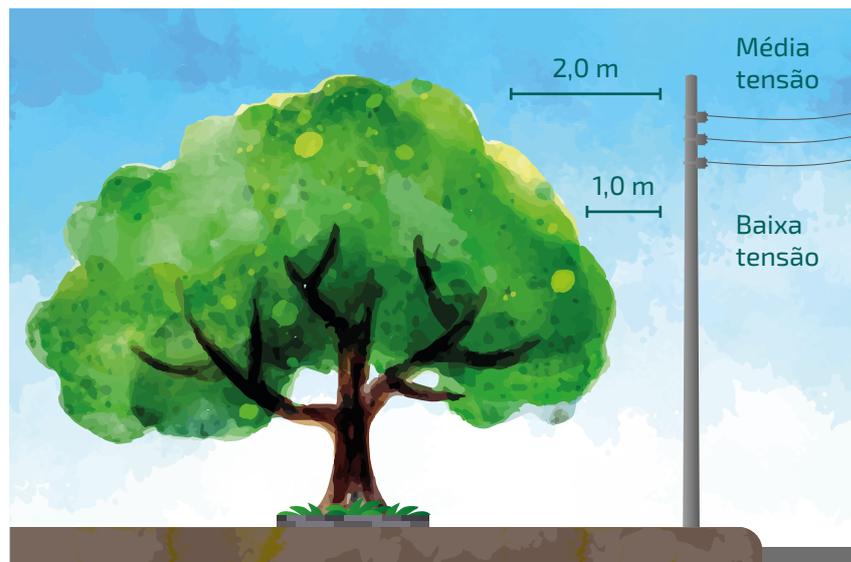
Árvore certa no lugar certo

Ao escolher uma muda, é importante que a pessoa tenha o conhecimento sobre as características da espécie botânica escolhida, tais como sua estrutura, raízes, tronco, copa e o porte em que a árvore irá atingir na fase adulta.

Árvores de pequeno porte – que atingem até 6 metros de altura – são as mais indicadas para calçadas, pois não interferem na rede elétrica, permitem a livre passagem de pedestres e não danificam as canalizações subterrâneas.

Já as árvores de grande porte – com mais de 6 metros de altura – não devem ser plantadas em calçadas, pois podem causar danos às redes elétricas aéreas e prejuízo à iluminação pública. Além disso, suas raízes densas e profundas podem causar danos nas calçadas e redes subterrâneas.

É preciso levar em conta que as árvores devem ainda estar distantes de postes. O limite mínimo de segurança estabelecido pela norma NBR 15688 é dado pelas distâncias (em metros) ilustradas abaixo, entre condutor e vegetação.



Quando a poda é necessária

Para que os galhos não alcancem os fios elétricos, o dono do imóvel deve providenciar – sempre com um profissional habilitado – a poda preventiva antes que a vegetação esteja muito próxima dos fios. Caso os galhos já estejam encostando na rede elétrica, o responsável deve entrar em contato com a CEMIRIM para que a empresa realize a inspeção e a poda.

A manutenção da vegetação em distância segura da rede elétrica é uma solução simples, que deve ser adotada pela população em geral. Os cuidados, no entanto, variam em cada município, pois algumas prefeituras possuem um procedimento padrão a ser adotado pelos moradores que desejam solicitar a poda de árvores localizadas em suas calçadas.

Planejando o plantio e mantendo podas periódicas, você irá colaborar para manter uma relação saudável entre árvores e rede elétrica, garantindo a segurança de todos.



O **Guia Arborização** da CEMIRIM oferece mais informações, bem como instruções sobre plantio de mudas e uma listagem das diferentes espécies adequadas ao plantio em vias públicas. Consulte aqui: <https://cemirim.com.br/guia-arborizacao/>

Contínuos desafios

Em meio a pandemia, CEMIRIM inova no atendimento ao consumidor.

Após um longo período difícil para todos, retomamos com nosso informativo de visual novo, trazendo nesta nova edição um conteúdo atualizado sobre os últimos acontecimentos da CEMIRIM. No entanto, não é possível comentar sobre os últimos fatos sem considerar os impactos que a pandemia causou e as dificuldades da mudança brusca na rotina de todos nós.

No mundo todo, infelizmente, os efeitos desse mal foram além do dano à saúde física e mental, sem preservar ninguém de estar suscetível às consequências diretas da doença. O Brasil foi um dos países mais afetados pela pandemia e, no mesmo período, ainda enfrentou uma piora na crise hídrica provocada pela falta de chuvas, obrigando o consumidor de energia elétrica a pagar pela taxa extra da recém-criada bandeira tarifária escassez hídrica.

A CEMIRIM, assim como todas as empresas, enfrentou as adversidades da pandemia, mas que, no entanto, foram superadas como tantas outras passadas. Para se adequar à nova realidade, a cooperativa, evidentemente, seguiu todos os protocolos de saúde, bem como as medidas estabelecidas pela ANEEL para a preservação da prestação

do serviço público de distribuição de energia elétrica.

Os desafios em face dos ajustes que o contrato de permissão trouxe e o poder de destruição da pandemia, não impediram a CEMIRIM de continuar com sua missão de atender da melhor maneira possível seus consumidores. É assim há quase 60 anos.

"Vale lembrar que a pandemia chegou logo após a CEMIRIM ter assinado seu contrato de permissão, ou seja, ainda na transição de vários procedimentos e assimilação de toda a equipe sobre obrigações a serem cumpridas junto à ANEEL. Ultrapassamos esta fase sem maiores sobressaltos."

— ANTÔNIO BRANDÃO DE ALMEIDA
PRESIDENTE DA CEMIRIM

Um novo canal de atendimento

Com as medidas de distanciamento social e as pessoas se isolando em suas casas, surgiram novas necessidades para a população; uma delas foi a de solicitar serviços à distância.

Então a CEMIRIM, percebendo esse momento de dificuldade, pensou no bem-estar e na segurança de seu consumidor e, nessa oportunidade iniciou

um canal extra de comunicação para seus consumidores: o atendimento via WhatsApp. Sem precisar se deslocar de sua casa, o cliente solicita serviços através de seu celular, tudo de forma rápida e prática, evitando esperas pelo atendimento, pois no WhatsApp as respostas são instantâneas (atendimento automático).



Salve o nº de WhatsApp da
CEMIRIM em seu celular

0800 940 7473

ACESSO RÁPIDO

Aponte a câmera de seu celular para o QR Code.



SERVIÇOS DISPONÍVEIS: ✓



CONSULTAR DÉBITOS



INFORMAR FALTA DE ENERGIA



EMITIR 2ª VIA DA CONTA



SOLICITAR RELIGAÇÃO

