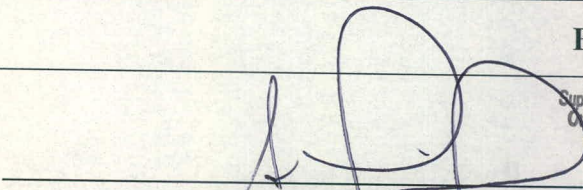


ANEXO VI

FICHA DE INSCRIÇÃO	
MINISTÉRIO SUPERVISOR:	Ministério de Minas e Energia
ÓRGÃO/ENTIDADE:	Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:	Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA
RESPONSÁVEL:	Alex Sandro Feil
E-MAIL:	alex@aneel.gov.br
TELEFONE:	2192 8955
CATEGORIA:	<p>() Fortalecimento dos controles internos administrativos</p> <p>() Promoção da transparência ativa e/ou passiva</p> <p>(X) Aprimoramento das atividades de ouvidoria</p> <p>() Diminuição no tempo de apuração disciplinar</p>
TÍTULO DA PRÁTICA:	Regulação das ouvidorias do setor elétrico
	Brasília-DF, 15 de setembro de 2014
	 Alex Sandro Feil Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública. Mat. SIAPE 1496674 SMA/ANEEL
<p>Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da CGU Assinatura do responsável, de acordo com o art. 10 deste Regulamento</p>	

Observação: É obrigatório o preenchimento de todos os campos e da assinatura do Responsável.

PRÁTICA

1) TÍTULO

Regulação das ouvidorias do setor elétrico

2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 4 (quatro) páginas:

Em 13 de dezembro de 2011, foi publicada a **Resolução Normativa nº 470**, que estabelece as disposições relativas às ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica. O fato tornou o setor elétrico o segundo setor regulado a tornar obrigatória a criação de ouvidorias – a exemplo do que já fizera o setor bancário, de forma pioneira.

Como efeito, empresas que antes não ofereciam o serviço passaram a fazê-lo, constituindo as suas unidades de ouvidoria. Entre outros aspectos regulados, são pontos também a ser destacados: obrigação de a empresa disponibilizar canal telefônico exclusivo e gratuito ao atendimento da ouvidoria, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel; encaminhamento mensal de relatórios quantitativos à ANEEL; capacitação dos integrantes das equipes de ouvidoria em noções de ética, mediação, solução de conflitos, direitos e deveres dos consumidores, técnicas de comunicação e condições gerais do fornecimento de energia elétrica.

Pelo fato de as ouvidorias representarem uma forma de reconhecimento ao direito da cidadania, foi estabelecida, ainda, a garantia de acesso das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, bem como a sujeição da concessionária à aplicação de multa na hipótese de não instituírem as suas respectivas unidades de ouvidoria.

A publicação da Resolução Normativa contribuiu para que as ouvidorias funcionem como instância adicional para os consumidores, para a resolução de suas dúvidas e reclamações, propiciando às empresas a identificação e correção de procedimentos e constituindo-se como um verdadeiro mecanismo de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

A ampliação dos canais de relacionamento com os consumidores, de forma indireta, resulta na redução do volume de processos nos órgãos de defesa do consumidor, na justiça e no próprio órgão regulador. Outro importante objetivo da intervenção regulatória foi a aproximação entre o consumidor e o fornecedor, neste caso, o distribuidor de energia elétrica.

Seguindo a previsão de uma boa análise de impacto regulatório – AIR – e buscando avaliar o grau de cumprimento dos objetivos desejados com a regulamentação e identificar potenciais possibilidades de melhorias da norma, a ANEEL encaminhou às distribuidoras de energia elétrica, em junho de 2013, um amplo questionário, que visou obter um retrato da estrutura e do funcionamento das ouvidorias das empresas após a sua regulamentação. O objetivo foi possibilitar a comparação entre o período que precedeu e o que se seguiu à instituição do ato normativo para se aferir a efetividade da norma.

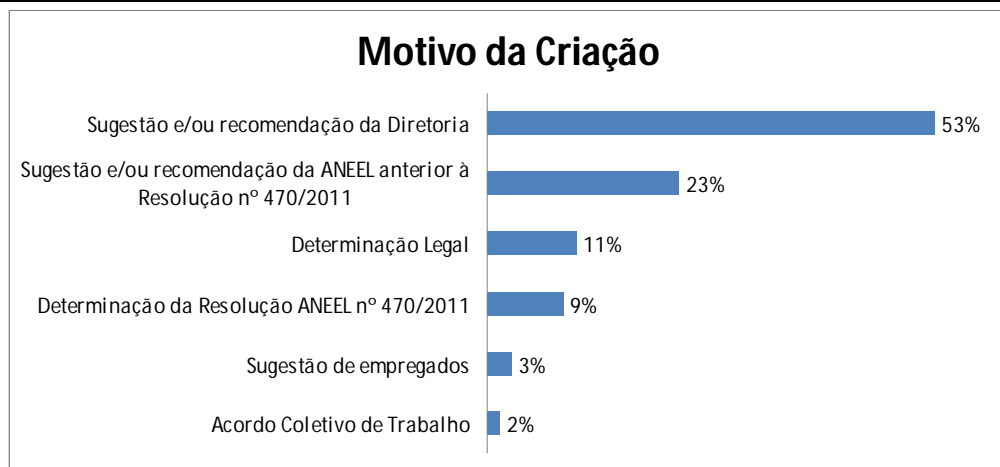


Figura 1 - Motivo da criação da ouvidoria

Na Figura 1, constata-se que 53% das concessionárias instituíram a ouvidoria por sugestão ou recomendação da sua própria diretoria, denotando que grande parte das empresas já concedia às ouvidorias uma importância especial, mesmo antes da Resolução Normativa nº 470/2011. Verifica-se, ainda, que 23% das empresas alegaram que criaram a ouvidoria por sugestão ou recomendação da ANEEL anterior à Resolução, resultado este que demonstra que a ANEEL sempre fomentou e incentivou o fortalecimento das ouvidorias. Por fim, destaca-se que aproximadamente 9% das ouvidorias foram criadas por força da Resolução Normativa nº 470/2011. O valor percentual, aparentemente pequeno, representa a criação de seis ouvidorias em empresas que não ofereciam o serviço aos seus consumidores. Se somarmos os universos de consumidores dessas seis concessionárias, temos que **mais de seis milhões e meio de consumidores passaram a ter à sua disposição o serviço de ouvidoria após a regulamentação do tema pela ANEEL.**

Outro ponto teoricamente negativo constatado pelo mapeamento pré-regulamentação havia sido o acúmulo de cargos pelo ouvidor dentro da organização, o que poderia resultar em conflito de interesses. Verificou-se que, antes da regulamentação, 70,1% dos ouvidores desempenhavam alguma outra função dentro da empresa. Após a regulamentação, este número reduziu-se para apenas 34%. Se observarmos apenas as concessionárias com mais de um milhão de consumidores, apenas 4,8% dos ouvidores acumulam cargos na empresa.

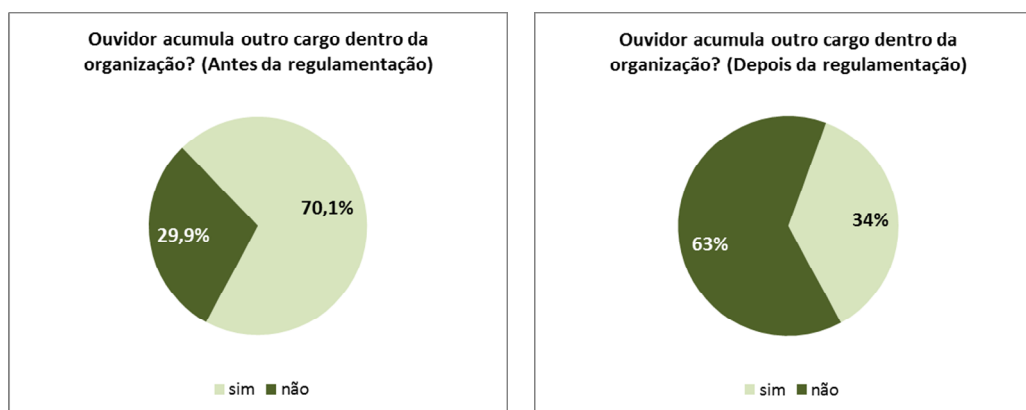


Figura 2 – Acúmulo de cargos pelo ouvidor

Ouvidor Acumula Outro Cargo?	Porte da Distribuidora				
	0 a 30m	De 30 a 400m	de 400m a 1M	Mais de 1M	Total
Não	50%	56%	43%	95%	66%
Sim	50%	44%	57%	5%	34%

Tabela 1 – Acúmulo de cargos pelo ouvidor – por porte da empresa

A Resolução Normativa nº 470/2011 buscou também uniformizar e padronizar alguns dos procedimentos, competências e prerrogativas da ouvidoria, de modo a reforçar a sua importância perante a opinião pública e, principalmente, perante a direção das próprias empresas. O objetivo foi permitir o funcionamento da ouvidoria como instância adicional para os consumidores, para a resolução de suas dúvidas e reclamações e para a melhoria dos serviços prestados.

Observou-se uma valorização das ouvidorias após a regulamentação, pois, com a melhor definição das competências e atribuições do ouvidor, a função foi mais respeitada. Exige-se cada vez mais que profissionais capacitados e experientes ocupem o cargo. A tabela abaixo mostra que, após a regulamentação, o cargo de ouvidor passou a ser ocupado por profissionais mais experientes e tornou-se mais estável, mesmo sem a obrigatoriedade de mandato.

Média em anos	Antes	Depois
Tempo de Empresa do Ouvidor	16,1	22,4
Tempo no Cargo de Ouvidor	3,65	4,2

Tabela 2 - Tempo de experiência do ouvidor

Percebeu-se em 2009, quando foi realizado o primeiro mapeamento das ouvidorias das distribuidoras do setor elétrico, que quase um terço das ouvidorias não oferecia atendimento gratuito aos consumidores. A Resolução Normativa nº 470/2011 dispôs a obrigatoriedade de canal telefônico exclusivo ao atendimento da ouvidoria no mínimo das 8h às 18h em dias úteis e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel. Os resultados e a efetividade desse dispositivo podem ser observados nos gráficos abaixo.

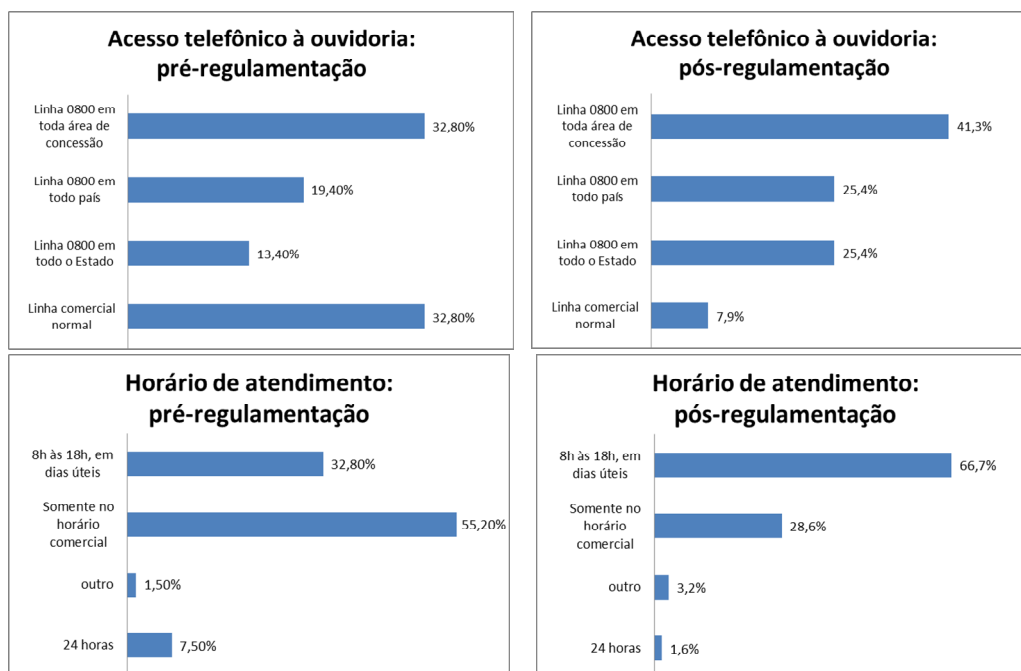


Figura 3 – Atendimento telefônico das ouvidorias

Após a regulamentação, 93,4% das ouvidorias passaram a ter um número 0800 e 70% atendem, no mínimo, das 8h às 18h. As que ainda não se adaptaram à regulamentação podem ser penalizadas.

A função estratégica da ouvidoria recomenda o treinamento e a capacitação de todos os seus membros. O desenvolvimento de competências técnicas e comunicativas específicas dos envolvidos com o fornecimento das informações permite que estes respondam de forma célere e com qualidade as questões demandadas pelos consumidores. Assim, a Resolução Normativa nº 470/2011 instituiu que as distribuidoras devem adotar capacitação para os integrantes da ouvidoria realizarem o adequado atendimento ao consumidor.

Para tentar aferir a efetividade desse comando, o mapeamento pós-regulamentação questionou sobre a formação acadêmica dos integrantes da ouvidoria. Constatou-se que aproximadamente 65% das pessoas que trabalham na ouvidoria possuem nível superior.

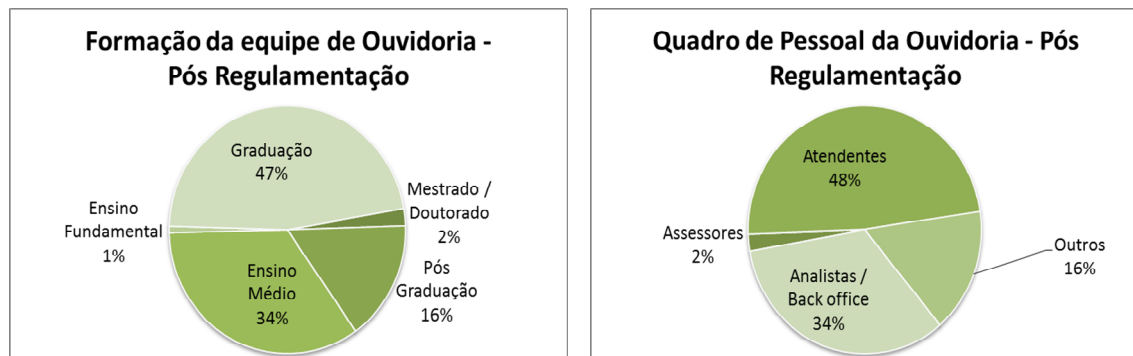


Figura 4 – Formação e quadro de pessoal das ouvidorias

Após um ano da entrada em vigência da Resolução, foi possível perceber melhoria no serviço oferecido pelas ouvidorias. A expectativa é de que, com a consolidação de todas as ouvidorias, tanto os serviços prestados por elas quanto os indicadores comerciais das distribuidoras apresentem um quadro de melhoria constante, por conta da mudança cultural que a resolução instiga.

Adicionalmente, podemos citar os benefícios que não podem ser diretamente quantificados: melhorias quanto ao respeito ao consumidor, aos direitos do consumidor, à dignidade da pessoa humana, à administração participativa, no atendimento e agregação de qualidade ao serviço prestado.

Também podemos citar os benefícios do ponto de vista da distribuidora: aproximação com os consumidores, por um canal de comunicação acessível e direto; identificação de áreas da empresa que mereçam maior atenção dos dirigentes para diminuir ineficiências; informações sobre a atuação da organização, permitindo a correção de disfunções e redirecionamento das ações desenvolvidas; identificação de necessidades dos consumidores; relacionamento democrático com a sociedade; maior credibilidade e fortalecimento da imagem da organização com a população; e inovação e melhoria de processos, produtos e serviços, a partir da participação do ouvidor no processo de discussão de políticas institucionais.

A despeito dos bons resultados já alcançados, o debate relativo às ouvidorias do setor elétrico não está esgotado na Agência, uma vez que as demandas dos consumidores estão em constante evolução e a ANEEL deve estar habilitada a acompanhar esse processo. Exemplo do acompanhamento da ANEEL em relação ao tema é a Audiência Pública nº 045/2013, que debateu a proposta de regulamentação da metodologia e das metas para os indicadores de qualidade comercial Duração Equivalente de Reclamação – DER – e Frequência Equivalente de Reclamação – FER – e de alterações relacionadas ao tratamento das reclamações dos consumidores, incluindo questões relacionadas ao efeito suspensivo de reclamações registradas nas ouvidorias das concessionárias e de seu prazo para tratamento.

3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:

Contexto

Desde a sua criação, a ANEEL procura zelar pelos direitos e interesses dos consumidores, mediante atuação abrangente na regulação, na fiscalização e na solução de conflitos surgidos no âmbito do setor elétrico.

Especificamente quanto à solução de conflitos, ao longo dos anos a ANEEL vem fazendo investimentos constantes e vultosos no seu serviço de Ouvidoria Setorial, por entender que todo e qualquer incremento nessa estrutura de atendimento tende a resultar em satisfação ao consumidor. Como exemplo disso, é possível citar a adoção do número tridígito gratuito (167) telefônico para facilitar o contato do consumidor com a Ouvidoria Setorial, bem como a implantação do Fale Conosco no portal da ANEEL, seja na modalidade formulário ou *chat*.

Por outro lado, somente o aparelhamento tecnológico e a capacitação dos servidores da Agência não trariam os resultados esperados se, ao mesmo tempo, as empresas distribuidoras de energia elétrica não comungassem desse objetivo, ou se houvesse uma dispersão de esforços.

Assim, dada a maturidade do seu processo de Ouvidoria Setorial, em 2009 a ANEEL deparou-se com o desafio de regular a ouvidoria nas distribuidoras de energia elétrica. O objetivo era prevenir potenciais conflitos e ampliar os canais de relacionamento com os consumidores, o que, de forma reflexa, resulta na redução do volume de processos nos órgãos de defesa do consumidor, na justiça e no próprio órgão regulador, sempre em benefício do interesse público.

Diagnóstico

Por ocasião da decisão de dar início aos trabalhos relativos à futura regulação da ouvidoria nas distribuidoras, não obstante o incentivo e fomento da Agência ao longo dos anos ao fortalecimento das ouvidorias, tinha-se conhecimento de que não havia uniformidade na prestação desse serviço.

Na época, no plano jurídico e regulatório, não existia obrigação por parte das distribuidoras de instituírem uma ouvidoria; tampouco competências, diretrizes e funcionamento estavam formalizados. Apenas em São Paulo as empresas prestadoras de serviço público eram obrigadas a oferecer o serviço, conforme determinado pelo Decreto Estadual nº 44.074/1999, o qual regulamentou a composição e estabeleceu competências das ouvidorias de serviços públicos no estado de São Paulo.

Em função desse cenário, em outubro de 2009 a ANEEL realizou uma grande pesquisa com as distribuidoras de energia elétrica (concessionárias e permissionárias), no intuito de conhecer a realidade, a estrutura e o funcionamento das ouvidorias do setor elétrico no país.

Analisados os dados fornecidos pelas distribuidoras como resposta ao questionário formulado pela Agência, o mapeamento revelou que aproximadamente 90% das empresas contavam com ouvidorias constituídas. Entretanto, as práticas e os procedimentos adotados diferiam em diversos aspectos: vinculação hierárquica muitas vezes distante da diretoria das empresas; participação em processos do Procon; ouvidor com função exclusiva ou desempenhando outras funções na distribuidora, resultando em eventual conflito de interesses. Além disso, foi constatada a inexistência da estrutura de ouvidoria em algumas empresas, fato este sobremaneira prejudicial aos interesses dos consumidores das respectivas áreas de concessão.

Tais dados, e todos os demais que foram mapeados em razão da pesquisa, foram apresentados no Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor Elétrico – Enose – realizado no Rio de Janeiro em meados de 2010. Em vista das informações colhidas, e do histórico de relacionamento da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) com as equipes das distribuidoras, houve consenso entre a Agência e o Fórum dos Ouvidores do Setor Elétrico no sentido de que, a despeito da heterogeneidade de práticas adotadas, o setor estava maduro não só para aprofundar a discussão sobre o

tema, mas também para evoluir essa discussão para o âmbito da regulação.

Consulta à sociedade

A fim de promover uma discussão ampla e transparente sobre o tema, a ANEEL submeteu à consulta pública a proposta de regulação das ouvidorias.

Como questão primeira do debate, houve uma análise preliminar qualitativa do impacto regulatório em três cenários possíveis de atuação da Agência: não regular as ouvidorias; regular apenas diretrizes gerais; regular profunda e exaustivamente.

	Não regular	Regulação profunda	Regulação de diretrizes
Qualidade dos serviços prestados aos consumidores	Mantém	Melhora o atendimento às reclamações e solicitações dos consumidores	Melhora o atendimento às reclamações e solicitações dos consumidores
Identificação de áreas da empresa que carecem de melhorias	Mantém	Permite que as distribuidoras verifiquem erros de procedimento	Permite que as distribuidoras verifiquem erros de procedimento
Prevenção de potenciais conflitos	Mantém	Solução célere e a eficaz de conflitos, redução do desgaste emocional e do custo financeiro, mitigação da duração e da reincidência do conflito e melhoria dos relacionamentos	Solução célere e a eficaz de conflitos, redução do desgaste emocional e do custo financeiro, mitigação da duração e da reincidência do conflito e melhoria dos relacionamentos
Fortalecimento da imagem da organização para a sociedade	Mantém	Melhoria da credibilidade	Melhoria da credibilidade
Flexibilidade na gestão da empresa	Mantém a gestão a critério do controlador	Não permite a adequação ótima ao perfil da empresa e dos consumidores de sua área de concessão	Mantém a gestão a critério do controlador, permitindo a adequação ótima ao perfil da empresa e dos consumidores de sua área de concessão
Canal de comunicação entre distribuidoras e órgão regulador	Mantém o canal a critério da distribuidora	Estabelecimento de um canal com a ouvidoria, melhorando a comunicação	Estabelecimento de um canal com a ouvidoria, melhorando a comunicação

Tabela 3 - Análise qualitativa submetida à consulta pública

Além disso, buscando aprofundar o debate, foram elaboradas algumas questões com o objetivo de auxiliar os estudos do órgão regulador para a sua tomada de decisão. Assim, solicitou-se a participação de toda a sociedade, em especial dos consumidores, conselhos de consumidores, distribuidoras, universidades, representantes da sociedade civil, órgãos de defesa do consumidor e demais interessados no tema para responder a algumas questões que foram apresentadas. Nesse processo, houve espaço para manifestações que defendiam posições extremas (desde a não regulação até a regulação pormenorizada). Foram apresentadas perguntas como “A ANEEL deve regulamentar as ouvidorias?” e “O ouvidor deve ter mandato?”. Trazer os

pontos polêmicos à tona enriqueceu e amplificou o espectro do debate.

A análise qualitativa da proposta de regulação esteve em consulta pública por 90 dias entre 2010 e 2011, período rico em manifestações, tanto pelo conteúdo quanto pela diversidade de participantes (distribuidoras, associações de consumidores, entidades de defesa do consumidor, ouvidores organizados na Associação Nacional etc.).

A análise das contribuições da consulta pública resultou na elaboração de uma minuta de resolução, a qual foi apresentada à sociedade para o recebimento de novas contribuições.

Na audiência pública, que esteve aberta para contribuições durante 45 dias em 2011 e que contou inclusive com reunião presencial, voltou à pauta o debate a respeito da regulação das ouvidorias, tendo havido nessa ocasião convite expresso para a participação das entidades de defesa do consumidor. Houve participação ativa, também, do Fórum de Ouvidores do Setor Elétrico, entidade existente desde 2001 e que tem como finalidade a troca de experiências e o compartilhamento de boas práticas no setor. Assim como no período de consulta pública, também na audiência pública as distribuidoras voltaram a se manifestar, bem como os próprios consumidores e as suas associações representativas.

Na audiência pública, foi realizada uma tentativa pioneira de aplicação da metodologia de Análise de Impacto Regulatório (AIR) no âmbito da ANEEL, com o objetivo de identificar os impactos potenciais da proposta de regulamentação.

	Custos (R\$ milhões)	Benefícios (R\$ milhões)	Resultado líquido (R\$ milhões)	Impacto parcela B (%)
Cenário 1	85,1	85,1	-	-
Cenário 2	87,7	167,6	79,8	- 0,33 %
Cenário 3	110,3	205,7	95,4	- 0,40 %
Cenário 4	113,0	205,0	92,0	- 0,39 %

Tabela 4 – Exemplo de análise custo-benefício realizada na AIR de regulamentação das ouvidorias

O processo de regulamentação das ouvidorias incluiu várias fases e aspectos de participação pública, incluindo a interação da ANEEL com os grupos potencialmente afetados, destacando-se o Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico e instituições de defesa dos consumidores.

As etapas de participação pública foram essenciais no provimento de informações utilizadas na estimativa dos efeitos da regulação. Além disso, legitimaram a decisão tomada, pois por meio delas foi possível envolver, além dos agentes econômicos afetados, toda a sociedade.

4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:

Mudanças e melhoria contínua

Conforme já esperado, no início da vigência da Resolução nº 470/2011 houve um período de adaptação à norma, observado tanto nas empresas que não tinham ouvidoria constituída (e que tiveram de criar tal estrutura) quanto naquelas que disponibilizavam o serviço (as quais, eventualmente, tiveram de readequar as suas práticas).

Todavia, nos primeiros meses de aplicação das disposições da resolução já foi possível perceber um incremento nos indicadores dos serviços comerciais das distribuidoras. Por exemplo, o indicador *Serviços Comerciais no Prazo* apresentou incremento médio de 1,2 ponto percentual no semestre imediatamente

posterior à data de criação das ouvidorias em algumas grandes distribuidoras que ainda não ofereciam o serviço antes da regulamentação. A mudança, ainda que pareça tímida, é representativa quando se consideram os diversos serviços executados pelas distribuidoras. E a expectativa é de que, com a consolidação de todas as ouvidorias, os indicadores comerciais das distribuidoras apresentem um quadro de melhoria constante, por conta da mudança cultural que a resolução instigará – tanto nas empresas quanto nos consumidores, cada vez mais exigentes quanto aos seus direitos e sabedores dos canais para acessá-los.

Adicionalmente, podemos citar os benefícios que não podem ser diretamente quantificados: melhorias quanto ao respeito ao consumidor, aos direitos do consumidor, à dignidade da pessoa humana, à administração participativa, no atendimento e agregação de qualidade ao serviço prestado.

Também podemos citar os benefícios do ponto de vista da distribuidora: aproximação com os consumidores, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível e direto; identificação das áreas da empresa que mereçam maior atenção dos dirigentes, definindo-se eixos prioritários de ação de forma a diminuir as ineficiências da empresa; informações sobre a atuação da organização, permitindo a correção de disfunções e redirecionamento das ações desenvolvidas; identificação de necessidades dos consumidores; relacionamento democrático com a sociedade; maior credibilidade e fortalecimento da imagem da organização pela população; e inovação e melhoria de processos, produtos e serviços, a partir da participação do ouvidor no processo de discussão de políticas institucionais, propondo ações interventivas.

A despeito dos bons resultados já alcançados, o debate relativo às ouvidorias do setor elétrico não está esgotado na Agência, uma vez que as demandas dos consumidores estão em constante evolução e a ANEEL deve estar habilitada a acompanhar esse processo.

A Resolução nº 470/2011 dispõe que cada ouvidoria envie relatórios mensais com dados definidos pela ANEEL. A análise dos relatórios recebidos subsidia a constituição de elementos de comparação entre o período que precede e o que se segue à instituição do ato normativo.

Relacionamento da ANEEL com as ouvidorias

Mesmo antes do processo de regulação das ouvidorias do setor elétrico, a ANEEL estimulou a criação e apoiou o funcionamento desse serviço nas distribuidoras – independentemente de previsão legal, a Agência sempre vislumbrou benefícios que as ouvidorias podem oferecer à sociedade e chegou a recomendar a instalação do serviço em algumas distribuidoras. No mapeamento das ouvidorias realizado em 2009, 43,3% das distribuidoras responderam que já haviam criado a ouvidoria por sugestão ou recomendação da ANEEL.

À medida que mais distribuidoras passaram a contar com unidades de ouvidoria (por iniciativa própria ou orientação da Agência), os ouvidores entenderam que seria benéfico ao trabalho de todos um momento dedicado à troca de experiência entre eles, a fim de compartilhar dúvidas e refletir sobre possíveis soluções para desafios que tinham em comum. Nesse contexto, nasceu, em 2002, o primeiro Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor Elétrico – Enose.

Desde então, a ANEEL vem apoiando e participando anualmente do Enose, sempre ajudando na elaboração da programação do evento, nos convites aos demais participantes e na cessão de servidores para proferirem palestras. O Enose, já em sua décima segunda edição, é considerado um dos maiores e mais importantes eventos do setor elétrico, pois permite a troca de experiências e o compartilhamento de boas práticas em âmbito nacional.

A ANEEL também apoiou a criação dos Fóruns Regionais de Ouvidores em 2001, bem como a sua reunião e organização em um Fórum Nacional, o que aconteceu em 2009. E, ao ampliar o alcance do âmbito regional para o nacional, qualificou-se também o debate: da proposta inicial dos Fóruns Regionais em organizar o Enose como espaço para formação/capacitação de ouvidores, atualmente o Fórum Nacional recebe trabalhos muito técnicos e aprofundados, que têm como objetivo pensar (e repensar) o processo de ouvidoria de uma forma muito comprometida com a participação e o interesse público.

Após cada edição do Enose, os ouvidores têm o compromisso de internalizar em suas empresas o teor e as conclusões dos debates para, assim, não só valorizar a importância do trabalho desenvolvido pela ouvidoria, mas, fundamentalmente, conceder aos direitos do consumidor a distinção e o destaque merecidos.

5) EVIDÊNCIAS - limite de 20 (vinte) páginas:

A ANEEL recebeu o Prêmio de Ouvidorias Brasil 2013 pelo processo de regulamentação das ouvidorias do setor elétrico. Entre os selecionados, a Agência foi a única instituição do setor público. A premiação foi concedida pela revista Consumidor Moderno, com apoio da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO – e da Associação Brasileira de Relações Empresa-Cliente – Abrarec, e foi criada em 2012 com objetivo de selecionar os dez melhores cases de ouvidoria que incorporem conceitos de inovação, desempenho, governança, integridade e responsabilidade social.

A premiação também destacou a realização de eventos entre ouvidores do setor, a publicação da revista Ouvidoria Setorial em Números e a instituição da análise de impacto regulatório, que ressalta a transparência e a participação pública que pautam os processos decisórios da ANEEL.

Observação 1: utilizar espaçamento simples, fonte Times New Roman, tamanho 12.

Observação 2: o limite de páginas nos campos 2, 3 e 4 inclui a possível utilização de gráficos, fotos e demais elementos visuais.

Observação 3: no campo Evidências podem ser anexados documentos que dão suporte as informações prestadas nos campos 2, 3 e 4, a serem utilizados pela Comissão Técnica e/ou Julgadora.

§ 6º O montante de geração que eventualmente exceder o valor programado para geração compensatória deverá ser contabilizado como inflexibilidade e o montante de geração que eventualmente for inferior deve ser considerado como indisponibilidade da usina.

Art. 3º Os créditos provenientes da geração compensatória poderão ser cedidos para outra usina termelétrica que esteja ou não despachada na ordem de mérito de custo, desde que a usina termelétrica cessionária esteja localizada no mesmo subsistema da usina cedente ou, se estiver em outro subsistema, desde que não exista restrição de intercâmbio, conforme avaliação do ONS.

Parágrafo único. Caso mais de uma usina termelétrica pertencente a um mesmo agente seja despachada fora da ordem de mérito de custo, a cessão de geração compensatória obrigatoriamente ocorrerá em ordem decrescente de CVU das usinas termelétricas cedentes.

Art. 4º Para fins de apuração das indisponibilidades de que trata o art. 5º da Resolução Normativa nº 169, de 10 de outubro de 2005, o ONS deverá compensar prioritariamente o mais recente mês de apuração impactado pela indisponibilidade por falta de combustível e ainda não compensado.

§ 1º As compensações não poderão alterar os valores de Disponibilidade Observada - DispO já apurados, mas apenas a parcela de indisponibilidade decorrente da falta de combustível calculada nos termos do inciso II do art. 3º da Resolução Normativa nº 231, de 19 de setembro de 2006.

§ 2º As taxas de indisponibilidades serão recalculadas pelo ONS a partir do mês em que for verificada a geração compensatória, não devendo ser atualizadas em eventuais recontabilizações dos meses anteriores.

Art. 5º O ONS e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE deverão considerar a geração compensatória como inflexível para fins de programação e contabilização.

Parágrafo único. Para fins de apuração do montante de inflexibilidade de cada usina termelétrica, nos termos da Resolução Normativa nº 179, de 6 de dezembro de 2005, o ONS deverá desconsiderar o montante contabilizado como geração compensatória.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 470, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2011

Estabelece as disposições relativas às Ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no artigo 29 da Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos artigos 2º e 3º, incisos IV e V, da Lei n. 9.427, de 26 de dezembro de 1996, com base no artigo 4º, incisos IV, XVI e XIX, Anexo I, do Decreto n. 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo n. 48500.002489/2010-20, e considerando que:

Ouvidoria é a unidade organizacional composta de estrutura física específica e corpo de pessoal capacitado, responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, bem como por propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos;

no âmbito da Consulta Pública n. 21/2010 e da Audiência Pública n. 46/2011, foram recebidas sugestões de diversos agentes do setor elétrico, bem como da sociedade em geral, que contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Estabelecer, na forma desta Resolução, as disposições relativas às Ouvidorias das distribuidoras.

Parágrafo Único. Distribuidora é o agente titular de concessão federal para explorar a prestação de serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

Art. 2º A implantação da Ouvidoria é obrigatória para todas as distribuidoras.

§ 1º A estrutura de Ouvidoria deve ser adequadamente dimensionada, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão, bem como deve possibilitar o requerimento de informações, esclarecimento de dúvidas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

§ 2º O compartilhamento de estrutura de Ouvidoria entre distribuidoras pertencentes a um mesmo grupo econômico deve se amoldar à regulamentação específica.

§ 3º Na hipótese prevista no § 2º, as distribuidoras devem manter estrutura de atendimento presencial em cada área de concessão, sob a liderança de representante local da Ouvidoria.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 3º Compete à Ouvidoria, entre outras, as seguintes atribuições:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações relativas à prestação do serviço que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora;

II - quando for o caso, encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando sua apreciação;

III - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes, em caráter objetivo e não protelatório, acerca dos prazos e do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

IV - fornecer resposta conclusiva às manifestações com a máxima brevidade possível, observado o prazo regulamentar, a qual deve ser escrita, sempre que solicitado;

V - observar as normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres do consumidor, exercendo a função de representante dos direitos do consumidor junto à distribuidora; e

VI - responder às manifestações registradas e encaminhadas à distribuidora pela ANEEL e Agências Estaduais Conveniadas.

§ 1º Excepcionalmente, caso haja necessidade de dilatação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o manifestante, dentro do prazo a que se refere o inciso IV, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta.

§ 2º Em todo atendimento da Ouvidoria deve ser gerado um número de identificação como protocolo, o qual deve ser informado ao manifestante, após o efetivo registro da manifestação.

Art. 4º A Ouvidoria deve manter atualizado sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, de forma que possam ser disponibilizados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos manifestantes, com toda a documentação e as providências adotadas.

§ 1º As informações e a documentação referidas no caput devem permanecer à disposição da ANEEL e dos respectivos manifestantes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

§ 2º A Ouvidoria deve disponibilizar meios para o acompanhamento do atendimento pelo manifestante, mediante solicitação telefônica ou por escrito, garantindo o acesso a todos os dados registrados sob o número de protocolo informado, preservado o sigilo das informações relativas a unidades consumidoras titularizadas por terceiros.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR

Art. 5º Compete ao Ouvidor, entre outras, as seguintes atribuições:

I - exercer suas funções com ética, imparcialidade, justiça, transparência, autonomia, isonomia, eficácia, integridade e cortesia;

II - orientar e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres do consumidor;

III - zelar pela celeridade do trâmite de informações relativas aos processos de Ouvidoria;

IV - facilitar ao máximo o acesso do consumidor à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

V - agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos e oportunidades de melhorias;

VI - propor às áreas competentes da distribuidora, e/ou, quando necessário, a sua autoridade máxima executiva, soluções e modificações nos processos, procedimentos e rotinas da distribuidora, em decorrência da análise das manifestações recebidas, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

VII - resguardar o sigilo das informações, bem como a identidade do manifestante, quando assim solicitado;

VIII - garantir o direito ao contraditório e à ampla defesa de todas as partes envolvidas nos conflitos; e

IX - elaborar e encaminhar à autoridade máxima executiva da distribuidora relatórios semestrais, quantitativos e qualitativos, acerca da atuação da Ouvidoria, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

Parágrafo único. É vedado ao Ouvidor e aos demais integrantes da Ouvidoria atuarem com prepostos da distribuidora em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos consumidores, bem como desempenharem outras funções na distribuidora que possam gerar conflitos de interesse com a Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DAS DISTRIBUIDORAS

Art. 6º São deveres das distribuidoras:

I - criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade;

II - assegurar o recebimento, pela Ouvidoria, das informações necessárias à elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo pré-estabelecido, e fornecer total apoio administrativo, permitindo, inclusive, a requisição de informações e documentos para o exercício de suas atividades;

III - garantir ao Ouvidor e aos demais membros da Ouvidoria o exercício de suas funções sem qualquer ingerência político-partidária;

IV - divulgar a existência da Ouvidoria, especialmente em seu sítio eletrônico, prestando informações completas acerca de suas finalidades, competências, limites de atuação, prazos a que estão sujeitas e canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências sob sua responsabilidade;

V - garantir o acesso dos consumidores ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente; e

VI - disponibilizar, no mínimo durante todo o horário comercial estabelecido no município da sede da distribuidora, nos dias úteis, canal telefônico exclusivo ao atendimento da Ouvidoria e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel.

§ 1º As distribuidoras devem comunicar formalmente à ANEEL o nome do Ouvidor e a data de sua indicação no prazo previsto no artigo 9º.

§ 2º A cada indicação de Ouvidor, as distribuidoras devem comunicar formalmente à ANEEL, no prazo de até 10 (dez) dias da indicação, o nome do Ouvidor e a data de sua indicação.

Art. 7º A distribuidora deve encaminhar à ANEEL, em meio digital, relatório mensal, contendo os registros consolidados acerca:

I - da quantidade de manifestações registradas no mês, excluídas as referentes a interações com a Agência Estadual Conveniada ou com a ANEEL, classificadas como sugestão, informação, reclamação, elogio e/ou denúncia; e

II - da quantidade de manifestações encerradas no mês, bem como do prazo médio para resposta/solução, excluídas as referentes a interações com a Agência Estadual Conveniada ou com a ANEEL, classificadas como sugestão, informação, reclamação, elogio e denúncia.

§ 1º As reclamações devem ser classificadas como procedentes ou improcedentes e segmentadas de acordo com a tipologia definida no Anexo I da Resolução Normativa n. 414, de 9 de setembro 2010.

§ 2º Caso o manifestante apresente reiteradas manifestações com mesmo objeto antes da solução pela distribuidora no prazo regulamentar, deve ser considerada, para contabilização no relatório mensal, apenas a primeira manifestação.

§ 3º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito e a fundamentação da reclamação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos a que se sujeitam, a existência de nexo causal, bem como a negligência ou a imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

§ 4º A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente no relatório referente ao mês do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento.

§ 5º O relatório a que alude o caput deve ser encaminhado à ANEEL até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração.

Art. 8º As distribuidoras devem adotar providências com vistas a que todos os integrantes da Ouvidoria sejam capacitados a realizar o adequado atendimento ao consumidor, devendo possuir, no mínimo, competências nos seguintes temas:

I - Ouvidoria;

II - ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria;

III - direitos e defesa dos consumidores no âmbito público e privado;

IV - comunicação; e

V - condições gerais de fornecimento de energia elétrica.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º As distribuidoras devem se adequar ao disposto nesta Resolução em até 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

Parágrafo único. O descumprimento do disposto no caput sujeita a distribuidora às penalidades previstas nos regulamentos setoriais.

Art. 10. Fica incluído o inciso XX no artigo 5º da Resolução Normativa n. 63, de 12 de maio de 2004, com a seguinte redação:

"Art. 5º. [...]

XX - deixar de instituir Ouvidoria ou de prover condições para seu adequado funcionamento;"

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

DESPACHOS DO DIRETOR-GERAL

Em 29 de novembro de 2011

Nº 4.852 - O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista a deliberação da Diretoria e o que consta nos Processos n. 48500.004538/2002-14, 48500.001408/2003-83, 48500.000531/2008-53, e 48500.001154/2008-70

Resolve: (i) deslocar as datas de início de suprimento estabelecidas nos Contratos de Energia de Reserva das Centrais Geradoras Eólicas Icará I, Icará II, Taíba Águia, Taíba Andorinha e Colônia para (i.a) 27 de outubro de 2012, no caso da EOL Taíba Águia, (i.b) 15 de dezembro de 2012, no caso da EOL Colônia, (i.d) 15 de dezembro de 2012, no caso da EOL Icará I, e (i.e) 29 de novembro de 2012, no caso da EOL Icará II; e (ii) determinar que o agente, em, no máximo, 30 dias antes de seu vencimento, renove as garantias de fiel cumprimento referentes aos empreendimentos em questão, para que permaneçam válidas por até 3 meses após o início da operação comercial da última unidade geradora da usina, conforme expressamente determinado nas Cláusulas 12.4 e 12.4.1 do edital do Leilão n. 03/2009.

Em 13 de dezembro de 2011

Nº 4.824 - O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista a deliberação da Diretoria e o que consta do Processo n. 48500.000786/2011-11, resolve declarar que, (i) na hipótese de a unidade geradora estar em operação em teste sem utilizar o sistema de transmissão, não será devido preço de acesso ao sistema de transmissão; (ii) na hipótese de a unidade geradora estar em operação em teste utilizando-se do sistema de transmissão, será devido o preço de acesso, independentemente de quais sejam as instalações de conexão utilizadas; (iii) na hipótese de a unidade geradora utilizar, para a realização de seus testes, instalações de transmissão também em teste, não será devido o preço de acesso ao sistema de transmissão; (iv) a circunstância de determinado agente fazer uso do sistema de transmissão por meio de conexão provisória não conduz a que ele esteja isento do dever de pagamento por esse uso; e (v) o montante devido em razão do uso do sistema de transmissão durante os períodos de operação em teste ou operação comercial de unidades geradoras deve ser calculado em base mensal, e não em base diária ou horária.



A **ABO** – Associação Brasileira de Ouvidores,

a **ABRAREC** – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente

e a revista **Consumidor Moderno** certificam que a ouvidoria da

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

está entre as **10 melhores** ouvidorias do Brasil segundo a avaliação

do júri do **Prêmio de Ouvidorias Brasil 2013**.

ABRAREC
Stan Braz
Diretor Executivo
ABRAREC

Grupo Padrão
Roberto Meir
Presidente do Grupo Padrão
Publisher da Revista Consumidor Moderno

ABO
Maria Inês Fornazaro
Presidente da ABO

Apoio



Realização



Organização



PRÊMIO DE OUVIDORIAS BRASIL 2013 ELEGE DESTAQUES DO SETOR

Escrito por Marcelo Brandão. Segunda, 29 Julho 2013



O Prêmio de Ouvidorias Brasil faz parte de um projeto ambicioso denominado, "Revitalização das Ouvidorias no Brasil", que nasceu em 2009, numa parceria entre a ABRAREC, ABO, PROCON SP e PRODESP

Em sua 2ª edição, o Prêmio de Ouvidorias Brasil elegeu ouvidorias e ouvidores que se destacaram no eixo institucional, promovendo o avanço e fortalecimento das práticas do setor de ouvidorias no Brasil

O Prêmio de Ouvidorias Brasil faz parte de um projeto ambicioso denominado, "Revitalização das Ouvidorias no Brasil", que nasceu em 2009, numa parceria entre a ABRAREC, ABO, PROCON SP e PRODESP.

O projeto começou com uma pesquisa nacional que mapeou as empresas que contam com um setor de ouvidoria, o que possibilitou a criação do Guia de Ouvidorias Brasil, pelo Grupo Padrão. Como segundo passo, a Revista Consumidor Moderno com o apoio da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente – ABRAREC criaram o Prêmio de Ouvidorias Brasil.

Este ano o prêmio chega a sua 2ª edição. A participação das empresas é gratuita. O prêmio não prevê divisão em categorias, apenas os 10 melhores cases de ouvidoria são contemplados com a premiação.

Nesta edição foram avaliadas mais de 50 ouvidorias inscritas, entre públicas e privadas. A relevância das dez melhores ouvidorias se deu pela sua criação e implementação de um projeto de ouvidoria focado em inovação, desempenho, governança, alianças, integridade e responsabilidade social, avaliadas pelo comitê através da análise de cases enviados pelas instituições.

O comitê de avaliação do Prêmio de Ouvidorias Brasil é composto por Ricardo Garcia, Chefe de Gabinete e Ouvidor-Geral Substituto da União, Hélio Ferreira, Ouvidor do Banco Central, Maria Inês Fornazaro, Presidente da ABO, Vitor Moraes, Presidente da ABRAREC, Lúcia Farias, VP do Comitê Setorial de Ouvidoria da ABRAREC, Stan Bras, Diretor Executivo da ABRAREC, Jaques Meir, Diretor de Conhecimento e Inteligência de Negócios do Grupo Padrão e Roberto Meir, Publisher da Revista Consumidor Moderno e Presidente do Grupo Padrão.

Segundo Maria Inês Fornazaro, mesmo com um aumento quantitativo de ouvidorias participantes nesta edição, em termos de qualidade "há muito que se fazer". "Realmente é nítido que as ouvidorias ainda precisam qualificar melhor seu ouvidor e estabelecer uma veiculação direta com a alta direção das organizações.", salienta. Para a Presidente da ABO, "criar uma ouvidoria como uma extensão do SAC é um desperdício de dinheiro".



Hélio Ferreira compartilha da mesma opinião, "as ouvidorias não podem se tornar um apêndice do SAC", e faz um alerta: "muitas estão sendo criadas com um caráter personalista".

"A ideia do prêmio é que todos os setores comecem a investir

neste processo de melhorias em suas ouvidorias, e assim contribuam para ações efetivamente concretas na evolução dos serviços prestados aos seus consumidores”, ressalta Roberto Meir.

Segundo Vitor Moraes, o prêmio é também um reconhecimento às ouvidorias que se destacaram em 2013. “São aquelas que estão diretamente ligadas ao presidente da instituição e têm total isenção, isonomia e capacidade de atuar de forma livre”, completa o Presidente da ABRAREC .

“À medida que as ouvidorias realizem um trabalho e que isso efetivamente seja percebido pelos cidadãos, não há dúvida de que o setor também passe a ser referencial em termos transparência e respeito ao cidadão, o que provavelmente contribuirá para a sustentabilidade dos negócios”, adenda Hélio Ferreira.

Ganhadores do Prêmio de Ouvidorias Brasil 2013

- Bradesco
- Bradesco Seguros
- Nova Pontocom
- AeC
- Sem Parar
- Dpaschoal
- Paschoalotto - Serviços Financeiros
- SulAmérica – Seguros e Previdência
- Liquigás
- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

Além das 10 Ouvidorias selecionadas, o comitê reconheceu seus "Destques" para ouvidores e instituições por conta de sua atuação voltada para o desenvolvimento do setor e dos profissionais de ouvidoria. Foram eles:

Destaque Empresa Revelação

Atento

Liderança Empresarial Mais Comprometida Com a Causa da Ouvidoria

Luiz Carlos Trabuco Cappi - Presidente do Bradesco.

Contribuição Para o Desenvolvimento das Ouvidorias no Brasil

Guilherme Calado - Ex-Ouvidor do Bradesco.

A cerimônia de premiação do Prêmio de Ouvidorias Brasil 2013 acontecerá no dia 18 de setembro durante o Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente, [CONAREC](#).

Durante o CONAREC acontecerá também o Painel “A Ouvidoria como um dos pilares para a construção da reputação das instituições” - no qual ouvidores convidados debaterão a importância e a evolução das ouvidorias no Brasil.

Outras notícias sobre ouvidorias você encontra no site [Guia de Ouvidorias](#). Informações sobre o Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente 2013 estão no site do CONAREC.