

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:  
**Agência Nacional de Energia Elétrica • ANEEL**

Brasília • 2023

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560  
Edifício Sohestre - Brasília - DF / CEP: 70610-420  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

## CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

## ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

## ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

## IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## LAURA APARECIDA BIBERG

Supervisora

## EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

*Silvia Helena Escovar*

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS • 8

## APRESENTAÇÃO • 9

## OBJETO • 10

## OBJETIVO E ESCOPO • 10

## METODOLOGIA • 11

## UNIDADE AVALIADA • 12

## RESULTADOS DOS EXAMES • 13

1. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria • 13
2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho • 14
3. Necessidade de readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas • 16
4. Fragilidade de estrutura da Ouvidoria Institucional com impactos no desempenho de objetivo estratégico da Agência • 19
5. Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL • 21
6. Condução inadequada de demanda, na Unidade, pela emissão de juízo sobre a responsabilidade de agentes sem que houvesse a devida apuração de responsabilidades na Unidade competente (Corregedoria), e sem que houvesse a devida reclassificação da manifestação na Plataforma Fala.BR. • 22
7. Fragilidades no tratamento de manifestações da Unidade pelo não registro de reclassificação da tipologia na plataforma Fala.Br e pela prorrogação de prazo sob justificativa de aguardo de resposta da SMA, para posterior envio de resposta conclusiva no sentido de o manifestante abrir nova solicitação na SMA • 24

## RECOMENDAÇÕES • 25

## CONCLUSÃO • 27

## APÊNDICES • 28

### Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 28

- A.1. Informações Gerais • 28
- A.2. Competências • 29
- A.3. Normativos Internos • 35
- A.4. Equipe e Estrutura Física • 35
- A.5. Canais de Atendimento • 36
- A.6. Sítio da Ouvidoria • 38
- A.7. Sistemas Informatizados • 38
- A.8. Fluxo Interno de Tratamento • 39
- A.9. Demandas com Restrição de Dados Pessoais • 42

A.10. Carta de Serviços ao Usuário • 42

A.11. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação • 43

A.12. Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria • 43

A.13. Dados do Painel Resolveu • 44

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 45

B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra • 45

B.2. Apresentação dos Resultados • 48

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 54

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Agência Nacional de Energia Elétrica/ANEEL

**Município:** Brasília-DF

**Objetivo:** realizar a atividade de Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, conforme disposto nos arts. 7º e 8º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

**Período avaliado:** 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021

**Data de execução:** fevereiro a maio de 2022

## Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), unidade de Ouvidoria Setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado a fim de propor subsídios à gestão da Ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A Unidade apresentou desempenho satisfatório na gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria;
- Ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- Necessidade de readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas;
- Fragilidade de estrutura da Ouvidoria Institucional com impactos no desempenho de objetivo estratégico da Agência;
- Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL;
- Tratamento inadequado à manifestação pelo teor da resposta e pela não reclassificação na plataforma Fala.Br;
- Fragilidades no tratamento de manifestações da Unidade pelo não registro de reclassificação da tipologia na plataforma Fala.Br e pela prorrogação de prazo sob justificativa de aguardo de resposta da SMA, para posterior envio de resposta conclusiva no sentido de o manifestante abrir nova solicitação na SMA.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria Institucional da Agência Nacional de Energia Elétrica as seguintes providências:

- I - Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria de forma apartada ao Relatório de Gestão da ANEEL, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima da Agência e publicando-o na página de ouvidoria do sítio eletrônico da Agência;
- II - Implementar e documentar fluxos internos de tratamento das manifestações na

- Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- III - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
  - IV - Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações às unidades internas da ANEEL; e sobretudo no tocante as denúncias, obter autorização prévia do denunciante ou proceder obrigatoriamente ao procedimento de pseudonimização antes do encaminhamento;
  - V - Atuar de forma estratégica com a SMA na supervisão dos padrões regionais de atendimento das demandas dos consumidores e agentes regulados;
  - VI - Adequar e fortalecer a estrutura da Ouvidoria Institucional conforme prescrição normativa, inclusive pela oportunidade de previsão em seu Regimento Interno;
  - VI - Atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
  - VIII - Proceder para que o teor das respostas as manifestações, sobretudo quando se tratar de reclassificação de manifestações do tipo denúncia, não sejam de cunho genérico, que sejam pontualmente sanadas as alegações do denunciante, não deixando dúvida quanto ao posicionamento adotado pela Ouvidoria pela mudança da tipologia;
  - IX - Proceder ao registro da alteração da tipologia da manifestação na plataforma Fala.Br, fazendo constar a devida motivação, e de forma concomitante com a aposição da resposta ao usuário;
  - X - Aprimorar os procedimentos para tratamento das manifestações no âmbito da Agência – entendimentos / prazos / responsabilidades, por meio de alinhamento com as equipes da ouvidoria (OIN e SMA), sobretudo quando se tratar de assunto recorrente; e
  - XI - Evitar a aposição de respostas conclusivas evasivas ou inócuas na plataforma, apenas para cumprimento de prazos.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

- ANEEL:** Agência Nacional de Energia Elétrica
- CGU:** Controladoria-Geral da União
- CPPA:** Comissão Permanente de Procedimentos Administrativos Disciplinares
- Enap:** Escola Nacional de Administração Pública
- Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- MME:** Ministério de Minas e Energia
- OIN:** Ouvidoria da Agência Nacional de Energia Elétrica
- PDA:** Plano de Dados Abertos
- Profoco:** Política de Formação Continuada em Ouvidorias
- QA:** Questionário de Avaliação
- SMA:** Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- UA:** Unidade Avaliada

# APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das Ouvidorias Públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo ao seu papel institucional e social, no serviço prestado ao usuário, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de Ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se a estrutura organizacional apresentada pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da Ouvidoria.

---

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/05/2020 a 30/04/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao Gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da Unidade Avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade Avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, no período de **01/10/2020 a 30/09/2021**, constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da Unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria Institucional da Agência Nacional de Energia Elétrica (OIN/ANEEL)**, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, no caso a OGU.

Desde a criação da ANEEL (Lei nº 9.427/1996 e Decreto nº 2.335/1997), seu Regimento Interno (Anexo da Portaria MME nº 349, 28/11/1997) previu apenas a instituição de Ouvidoria Setorial no âmbito da Agência, que tinha por competência receber e tratar os pedidos de informação, reclamações, denúncias e críticas dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. No organograma da ANEEL a Ouvidoria Setorial é ligada a uma das suas superintendências, de acordo com a denominação mais recente, a Superintendência de Mediação, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA.

A Ouvidoria Institucional, OIN, foi instituída posteriormente por meio da Portaria nº 2.884/2013, publicada em 25/10/2013, com o objetivo de atender às demandas oriundas da atuação da própria Agência e de seus procedimentos. Desde a sua instituição até os dias atuais, a OIN segue funcionando embora não tenha sido formalizada no Regimento Interno da Agência.

Verificou-se ainda que a OIN não dispõe de um Ouvidor nomeado para o Cargo, conforme previsão contida na Lei nº 13.848/2019 (Lei das Agências), de 25 de junho de 2019, na Seção III, Da Ouvidoria, arts. 22, 23 e 24. Atualmente, conta com um Coordenador Técnico de Ouvidoria que exerce a função de ouvidor interinamente desde 11/10/2013 (Portaria nº 2.884/2013).

A equipe é formada pelo Coordenador Técnico de Ouvidoria Institucional e por uma Técnica Administrativa, com experiência em ouvidoria de 8 anos e de 7 meses, respectivamente, ambos possuindo certificação em Ouvidoria do PROFOCO. O perfil da Equipe é generalista, mas apenas o coordenador técnico é responsável pela triagem e tratamento de denúncias na Unidade.

Quanto à atual força de trabalho, o coordenador técnico alegou que é muito inferior ao necessário para desenvolvimento das atividades da ouvidoria, embora no tocante a estrutura física – instalações, equipamentos e sistemas informatizados – estaria adequada.

A Unidade informou que oportuniza e solicita a participação da Equipe em lives e eventos sobre temas afetos à Ouvidoria, notadamente os regularmente disponibilizados no âmbito do PROFOCO. Informou ainda que a ANEEL realiza avaliação de desempenho anual da sua equipe (inclusive da Ouvidoria Institucional), sendo que a última foi realizada no final do exercício de 2021, cujos resultados orientam a proposição de treinamentos e capacitação.

Durante interlocução para apresentação da OIN, o Coordenador informou a existência de Plano de Reestruturação da ouvidoria que se encontraria em análise na diretoria colegiada da ANEEL, que abordaria, entre outros assuntos, a absorção, pela OIN, da estrutura e das atividades da unidade que atualmente responde pelas demandas da LAI na Agência. A UA informou que o processo de formalização da proposta de estruturação da OIN (Processo nº 48500.004086/2011-04), encontra-se em apreciação na Diretoria Colegiada desde 31/08/2021, portanto não disponível para consulta antes da aprovação do Colegiado.

As informações da UA foram coletadas do sítio da ANEEL, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, da Plataforma Fala.Br e por intermédio de interlocuções realizadas com o Coordenador. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da ANEEL são dispostos no Apêndice A.

# RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria Institucional da ANEEL.

## 1. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

Em pesquisas ao sítio eletrônico da ANEEL, verificou-se que a Ouvidoria Institucional não publica o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, conforme estabelecido nos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

A fim de confirmar essa constatação, solicitou-se à UA, por meio do Questionário de Avaliação, informações quanto a elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

Em resposta, a Ouvidoria Institucional alegou que devido a exiguidade da sua atual força de trabalho (Coordenador técnico de Ouvidoria e uma servidora) não vem conseguindo elaborar e publicar o relatório anual conforme disciplinado na legislação de referência. Não obstante, informou que realiza prestação de contas da OIN, com base em informações do próprio sistema Fala.br, cujos relatórios gerados são destinados ao público institucional da Agência, além de órgãos do poder legislativo e do executivo.

Ainda, em consulta ao Relatório de Gestão ANEEL/2020 (Relatório de Contas/TCU/2021), no item 4.2 – Canais de Comunicação com a Sociedade e Parte Interessada, verificou-se que são registradas informações e dados quantitativos referentes a atuação das Ouvidorias Setorial e Institucional. No entanto, no tocante à OIN, os dados apresentados não contemplam os conteúdos e nem estão publicados na forma do estabelecido nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

A publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria constitui instrumento fundamental de diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades. Assim estabelecem os dispositivos citados:

A Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

Mais recentemente, a Portaria CGU nº 581/2021 que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

*Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.*

*§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:*

*I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*

*II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*

*IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*

*V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*

*VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

*§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.*

O artigo 22 da Lei nº 13.848/2019, de 25/06/2019 (Lei das Agências), também aborda a necessidade da publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria:

*“Art. 22. (...)*

*§ 1º São atribuições do ouvidor:*

*(...)*

***III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.***

*(...)*

*§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, **bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.(...)”***

Ante o exposto, constata-se que a UA não publica anualmente seu relatório de gestão de Ouvidoria, de forma apartada. Verifica-se ainda que os conteúdos referentes à atuação da OIN/ANEEL apresentados no Relatório de Contas da ANEEL, não se coadunam com o disposto nos normativos de referência.

## **2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho**

A Unidade foi instada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade.

Conforme informado, todas as tipologias de manifestações são recepcionadas diretamente na plataforma Fala.BR pela servidora de apoio da Unidade, encarregada de verificar a plataforma diuturnamente e de responder as demandas na medida que vão surgindo.

A Unidade também informou que grande parte das manifestações que chegam à Ouvidoria Institucional tratam de questões consumeristas ou pedidos de intervenção junto às distribuidoras de energia elétrica por todo o país, portanto, não sendo de competência da OIN e sim da área de relacionamento com o consumidor da ANEEL, a cargo da Ouvidoria Setorial, integrante da Superintendência de Mediação, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA).

Assim, quando a demanda se refere a atuação da SMA, a OIN providencia o encaminhamento do seu teor (reclamação/solicitação/sugestão) à SMA, por e-mail, a fim de que esta possa oferecer subsídios para a elaboração da resposta ao cidadão.

Da mesma forma, nas demandas de competência da própria OIN, o fluxo começa com a verificação das manifestações na plataforma Fala.BR; filtragem dos assuntos; análise para elaboração da resposta – se podem ser respondidas imediatamente; ou se devem ser solicitadas informações de outra Unidade da Agência – para a elaboração e aposição de resposta conclusiva ao cidadão na plataforma Fala.Br.

Com relação às denúncias, a UA alegou que são encaminhadas à Agência em número reduzido, e quando ocorrem, são enviadas imediatamente ao Coordenador Técnico de Ouvidoria para análise, contato com as unidades envolvidas na resolução e preparo de resposta.

Quanto às Comunicações, a Unidade informou que normalmente são decorrentes de problemas na solicitação de acesso a bancos de dados. Nesse sentido, embora não haja o envio de resposta conclusiva ao usuário, uma vez que se trata de manifestação anônima (reclamação ou denúncia), a OIN tem feito uma resposta *proforma* no sistema, no sentido de orientar o consumidor a encaminhar pedido de acesso via LAI. Posto que essa resposta nunca vai chegar ao cidadão que se manifestou de forma anônima, concluiu-se tratar-se de gerenciamento interno de tratamento das demandas dessa tipologia adotado pela ouvidoria.

Por fim a UA informou não ter recebido nenhuma demanda de Simplifique! até o momento.

Em análise ao fluxo descrito no relato, verifica-se que é simplificado e genérico, não trazendo muito aprofundamento sobre os prazos e etapas nas unidades, nem as especificidades de tratamento de cada tipologia, por exemplo no tocante a proteção aos dados pessoais e proteção aos denunciantes.

Ademais, a UA não apresentou um documento de formalização desse fluxo.

A esse respeito, observa-se que, independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique!;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas e da SMA da ANEEL durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acredita-se, inclusive, que a implementação de tais procedimentos de tratamento contribuirão significativamente para melhorar o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as demais áreas da Agência.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (artigos 4º e 5º).

Diante do exposto, constata-se a necessidade de aprimoramentos e formalização de fluxos de trabalho da Unidade.

### 3. Necessidade de readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme detalhado nas Seções A.7 e A.8 do Apêndice A deste Relatório, cabe mencionar que a Ouvidoria utiliza e-mail e sistema próprio (Sicnet) para tramitar o teor e/ ou documentos das manifestações quando necessita solicitar subsídios às diversas áreas internas da ANEEL. Vejamos:

*“(...) Nos casos em que a demanda se refira a atuação da própria SMA, ela providencia o encaminhamento do teor da demanda (reclamação/solicitação/sugestão) à SMA, por e-mail, a fim de que essa possa oferecer subsídios para a elaboração da resposta ao cidadão.”*

*“(...) as denúncias encaminhadas às comissões competentes (Ética ou CPPA) ficam restritas em grupo de segurança no Sistema Sicnet.*

*Não há procedimento de pseudonimização uma vez que os documentos já estão em grau de sigilo.”*

A fim de que se possa ter melhor compreensão a esse respeito, fazem-se algumas considerações:

- a SMA/ANEEL responde de forma subsidiária ao tratamento das demandas de consumidores de serviços de energia elétrica (seção A.2), que já tendo buscado a resolução da sua demanda junto a própria distribuidora e/ ou ouvidoria da distribuidora, ainda necessitam da intervenção direta ou mediação da Agência para resolução da sua demanda;
- embora, de primeiro plano, a Ouvidoria Institucional seja responsável pelo atendimento das demandas relativas aos procedimentos e à atuação da própria Agência (advindos da sociedade, agentes regulados, agentes públicos, servidores e colaboradores da ANEEL), também pode ser

demandada subsidiariamente pelos consumidores para reclamar ou denunciar um tratamento inadequado da Ouvidoria Setorial da ANEEL;

- a Unidade de Ouvidoria Setorial (SMA) utiliza sistema próprio de protocolo para o registro de manifestações oriundas de consumidores insatisfeitos com os serviços de prestação de energia elétrica – segundo informado pela UA a Ouvidoria Institucional também tem acesso a esse sistema;
- apenas a Ouvidoria Institucional utiliza a plataforma Fala.Br para o registro de tratamento de manifestações das demandas de ouvidoria relativas aos procedimentos e à atuação da própria Agência;
- a documentação e dados com o teor das denúncias são tramitados para as unidades de apuração (CPPA e Comissão de Ética), por meio de sistema próprio (Sicnet) sem que sejam previamente tratados com recursos de pseudonimização;
- a tramitação de dados e documentos das manifestações (reclamações, solicitações e sugestões) entre as Ouvidorias da ANEEL é feita via e-mail; e
- O acompanhamento do atendimento das solicitações de subsídios à SMA é realizado por meio de planilha Excel (Apêndice A.8).

A esse respeito, estabelece a legislação de referência:

Decreto nº 10.153/2019:

*“Art. 3º Para fins deste Decreto, considera-se:*

*I - elemento de identificação - qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada; e*

*II - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.”*

Lei nº 13.460/2017:

*“Art. 10º (..)*

*§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº12.527, de 18 de novembro de 2011.”*

Decreto nº 10.153/2019:

*Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.*

*(...)*

*§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.*

*§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.*

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

(...)

Art. 7º O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no Caput, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

(...)

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.”

Diante do exposto, conclui-se que a UA necessita readequar os procedimentos de salvaguarda e proteção dos denunciante, conforme estabelece a legislação de referência.

#### 4. Fragilidade de estrutura da Ouvidoria Institucional com impactos no desempenho de objetivo estratégico da Agência

O Regimento Interno da ANEEL (Anexo da Portaria MME nº 349, de 28 de novembro de 1997) e os documentos que o reeditaram (Resoluções Normativas nºs 844/2019; 720/2016; 713/2016; 665/2015; 645/2014; 503/2012; 356/2009; 249/2007; 116/2004 e 267/2001), não fazem menção textual à Ouvidoria Institucional (OIN/ANEEL) na estrutura organizacional da ANEEL, fazendo registro apenas da Superintendência de Mediação Administrativa Setorial (art. 2º - estrutura organizacional; art. 5º, inciso II – vinculação das Superintendências; art. 23, inciso III -competências específicas).

No Apêndice A.2 constam os respectivos trechos para consulta.

Não obstante, a Ouvidoria Institucional vem existindo desde 2013, mediante autorização na Portaria nº 2884/2013 (publicada em 25/20/2013), que aprovou a Norma de Organização nº 044/2013 que a instituiu.

A Norma nº 44/2013, **ainda vigente**, estabelece, no seu art. 1º, como objetivos da OIN: receber, analisar e responder questionamentos relativos aos procedimentos e à atuação da própria Agência, advindos da sociedade, agentes regulados, agentes públicos, servidores e colaboradores da ANEEL. [grifo nosso]

O art. 3º, abaixo reproduzido, estabelece sua estrutura:

*“Art. 3º. A Ouvidoria Institucional será integrada pelo Diretor-Ouvidor; por um servidor público, com lotação na Assessoria da Diretoria, que se reportará ao Diretor-Ouvidor, com dedicação prioritária às demandas da Ouvidoria Institucional, utilizando-se, para tanto, da estrutura física da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA; e por outros servidores, não necessariamente lotados na Assessoria da Diretoria, que auxiliarão o Diretor-Ouvidor na análise das demandas, na condução de trâmites internos, quando necessário, na elaboração de respostas e no atendimento às demandas recebidas no âmbito da Lei de Acesso à Informação – LAI. (Redação dada pela PRT ANEEL 2.951 de 12.11.2013)*

*Parágrafo único. O Diretor-Ouvidor poderá propor a inclusão de servidores na equipe e a formação de comissão específica, temporária ou permanente, para o tratamento de demandas da Ouvidoria Institucional.”*

Assim, a própria Norma de Organização da OIN já estabelecia que ela deveria ter um Diretor-Ouvidor na sua estrutura.

Na mesma linha, a Lei nº 13.848/2019, de 25/06/2019 (Lei das Agências), na Seção III, Da Ouvidoria, artigos 22 a 24, consignou que em **cada agência reguladora deverá ter um ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções**; sendo este escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal. Reproduz-se:

*“Seção III*

*Da Ouvidoria*

*Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.*

*§ 1º São atribuições do ouvidor:*

*I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência; [note que o*

*legislador se refere aos serviços prestados pela Agência, não apenas pela Ouvidoria]*

*II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;*

*III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.*

*(...)*

*Art. 24. O ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.”*

Ainda, no art. 47 da Lei das Agências (reproduzido não no Apêndice A.2) o legislador estabelece que a ouvidoria da ANEEL (entre outras, deveria se organizar em até 120 da entrada em vigor da Lei – considerando-se a vigência da Lei esse prazo findou em 25/01/2020.

Em que pesem as previsões legais e regulamentares, constatou-se, durante os trabalhos, que a Ouvidoria Institucional da ANEEL ainda não se encontra devidamente estruturada para o cumprimento de suas atribuições, bem como ainda não dispõe de um Ouvidor nomeado para o Cargo, fazendo-lhes as vezes o coordenador técnico de ouvidoria (servidor efetivo, Analista Administrativo, com ingresso na ANEEL em 2007), nomeado interinamente desde o início da existência da OIN, em outubro/2013.(Portaria de nomeação nº 2.884/2013, pub. em 25/10/2013).

Corroborando esse entendimento o fato de a UA ter alegado a exiguidade de sua Equipe para a não elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria; também por não ter conseguido implementar e promover ações de ouvidoria ativa no âmbito da Agência.

Nesse contexto, o coordenador técnico informou a existência de um plano para reestruturação da ouvidoria institucional, cujos detalhes estariam contidos no Processo nº 48500.004086/2011-04, em posse da diretoria colegiada para apreciação desde 31/08/2021. Não pudemos ter acesso ao Plano uma vez que se encontra em análise e ainda não foi aprovado pela diretoria colegiada.

Em aprofundamento da questão, verificou-se que o Regimento Interno da ANEEL assim dispõe sobre as atribuições do Diretor-Ouvidor:

### *“SEÇÃO III*

#### *Das Atribuições do Diretor-Ouvidor*

*Art. 17. Ao Diretor-Ouvidor, apoiado pela Superintendência de Mediação Administrativa Setorial, sem prejuízo das atribuições comuns aos membros da Diretoria, incumbe:*

*I - zelar, diretamente ou por meio dos órgãos estaduais descentralizados e conveniados, pela qualidade do serviço público de energia elétrica e supervisionar o acompanhamento da satisfação dos agentes e dos consumidores, segundo os padrões regionais;*

*II - receber, apurar e solucionar, diretamente ou por intermédio dos órgãos estaduais descentralizados e conveniados, as reclamações dos usuários de energia elétrica, por meio de processos de trabalho e decisão apropriados;*

*III - coordenar as ações de proteção e defesa dos consumidores de energia elétrica, de incumbência da ANEEL;*

*(...)*

*Parágrafo único. O Diretor-Ouvidor será o responsável final pela cobrança da correta aplicação de medidas estabelecidas para cada agente, no atendimento às reclamações de consumidores e demais envolvidos.”*

A leitura dos normativos deixa claro o papel da Ouvidoria Institucional na estrutura da ANEEL, a relevância que assume na figura do seu diretor-ouvidor – entre os quais se destacam: supervisionar o acompanhamento da satisfação dos agentes e dos consumidores, ainda que segundo os padrões regionais; e a responsabilidade final pela cobrança da correta aplicação de medidas estabelecidas para cada agente, no atendimento às reclamações de consumidores e demais envolvidos. – última linha de defesa administrativa dos direitos dos consumidores e demais envolvidos no objeto da regulação.

Não obstante, em resposta a questionamento no QA, a OIN informou que não exerce papel de orientação e/ ou monitoramento das ouvidorias setoriais (SMA).

Embora a responsabilidade pela mediação das relações consumeristas entre os consumidores e as distribuidoras de energia elétrica seja de atribuição da Ouvidoria Setorial, a Ouvidoria Institucional pode e deve responder subsidiariamente aos consumidores que se sentirem insatisfeitos com o tratamento recebido na SMA.

Assim, como última linha de defesa administrativa dos consumidores e agentes regulados, a Ouvidoria Institucional, de acordo com a prescrição contida nas atribuições do seu titular, artigo 22, § 1º, da Lei das Agências, deve supervisionar o acompanhamento da satisfação dos consumidores e agentes regulados junto à SMA, em alinhamento aos objetivos estratégicos da Agência – OE2. Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com preços e tarifa justos.

## 5. Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL

Foi visto na Seção A.6 que no site da ANEEL, apesar de existir uma página com informações dedicadas à Ouvidoria do órgão, esta é bastante limitada no tocante a facilitação de acesso ao usuário e a publicação de informações relacionadas a Ouvidoria (não há acesso direto à página da Ouvidoria na página inicial do sítio eletrônico da ANEEL, e essa também não contém informações como as funções básicas de uma Ouvidoria, competências, relatórios anuais de gestão da Ouvidoria, relatórios estratégicos, específicos (por determinado assunto) e/ou periódicos, além de orientação sobre a legislação aplicável e perguntas e respostas relacionadas ao tema de ouvidoria.

Não obstante, verificou-se que houve, em fevereiro/2022, atualização da página no tocante ao passo a passo de orientação para resolução das demandas dos consumidores dos serviços de energia elétrica, o que trouxe melhorias na interface com o usuário.

Ainda assim, faz-se necessária e oportuna a atualização do sítio eletrônico da Ouvidoria a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pela página da Ouvidoria.

Nesse sentido, observa-se o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

*Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:*

*I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e*

*II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:*

*a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*

*b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;*

*c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;*

- d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Além disso, tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º), na Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e no Decreto nº 9.494/2018 (art. 10, IV).

## **6. Condução inadequada de demanda, na Unidade, pela emissão de juízo sobre a responsabilidade de agentes sem que houvesse a devida apuração de responsabilidades na Unidade competente (Corregedoria), e sem que houvesse a devida reclassificação da manifestação na Plataforma Fala.BR.**

Em análise às manifestações constantes da amostra, observou-se o caso de uma denúncia (nº 4800.\*\*\*\*\*/2021-\*\*, protocolada em 10/06/2021), cuja resposta conclusiva, emitida em 26/07/2021, embora tenha informado ao usuário não ter se tratado de denúncia e sim de uma reclamação, não houve a consequente reclassificação da manifestação na plataforma Fala.Br.

Em análise ao seu teor, verificou-se tratar-se de denúncia de suposta irregularidade praticada por servidor (es) da SMA no curso de processo administrativo junto à Agência (Processo nº 48500.\*\*\*\*\*/2020-\*\*). O denunciante alega terem ocorrido falhas na instrução e no rito dos procedimentos aplicados ao processo, tendo juntado, como anexo à denúncia, expediente de representante da unidade consumidora enumerando as falhas processuais incorridas no processo. Reproduz-se o trecho na sequência:

“À

*Ouvidoria Institucional da ANEEL.*

*Denúncia: Falha na instrução e rito dos procedimentos aplicado aos processos administrativos / processo em pauta nº 48500.\*\*\*\*\*/2020-\*\*.*

1. *Pedido de vista não concedido com o prazo necessário para apresentações das contra razões;*
2. *Pedido de esclarecimentos protocolados mais não prestados pela SMA/ANEEL;*
3. *Rito do processo em ordem cronológica dos protocolos não respeitados;”*

O expediente cita ainda números de protocolos, trechos de normativo (Resolução Normativa/ANEEL nº 273/2007) e alegações de que as condutas irregulares supostamente praticadas na instrução do processo, pelo departamento SMA/ANEEL, teriam dificultado o exercício do direito de defesa. Termina por solicitar a intervenção da ouvidoria institucional, inclusive no sentido de fiscalizar e punir os agentes envolvidos nas irregularidades arguidas.

Na sequência reproduz-se a resposta conclusiva da OIN ao manifestante, e as nossas considerações:

*“Prezado(a) Representante,*

*Em atenção à sua manifestação, informamos que as Ouvidorias Públicas são responsáveis por acompanhar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento dos serviços dos Órgãos e Entidades (ex. cortesia, prazo, observância de fluxos e procedimentos e etc.), bem como receber denúncia contra servidores públicos quando há prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes – correição ou auditoria interna.*

*A prática de irregularidade ou de ilícito por parte de servidores públicos engloba inobservância de deveres funcionais do artigo 116, afrontas às proibições do artigo 117 e cometimento de condutas do artigo 132, todos da Lei nº 8.112/1990.*

*A suposta irregularidade de inobservância de normas e regulamento deverá estar revestida de plausibilidade, ou seja, conter o mínimo de elementos indicadores da ocorrência concreta de um ilícito (materialidade), não podendo ser confundida com a discordância de mérito (técnico ou jurídico) ou a suspeita de vício de legalidade dos atos praticados. Tais questões são regidas pelo direito administrativo e pelos instrumentos recursais, que visam garantir o direito constitucional de exercício do contraditório e ampla defesa e devem ser discutidas no âmbito do processo administrativo em discussão, para que as respectivas análises sejam consignadas nos autos e, na confirmação de eventual vício, as providências cabíveis sejam tomadas.*

*Assim, após analisados os termos da presente manifestação, e discutida a temática com a Procuradoria Federal junto à ANEEL, entendermos não se tratar de denúncia, mas, sim, de reclamação sobre procedimentos de instrução e/ou análise da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA.*

*Logo, foi dada ciência da manifestação e de seus anexos à unidade, para apresentação de esclarecimentos, que, por sua vez, consignou a seguinte resposta:*

*“[O/A manifestante] alega, em 10 de junho de 2021, que o pedido de vistas não foi concedido com o prazo necessário para apresentar contrarrazões, que o pedido de esclarecimentos protocolado não foi respondido e que o rito do processo em ordem cronológica dos protocolos não foi respeitado.*

*Enviado ofício com cópia integral do processo e concedendo prazo adicional de 10 dias ao consumidor para apresentar informações complementares ao recurso.”*

*Isso posto, encerramos a presente manifestação e colocamo-nos à sua disposição para atendê-lo sempre que desejar falar com a Ouvidoria Institucional da ANEEL.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria Institucional*

*Agência Nacional de Energia Elétrica”*

Em análise a resposta da OIN/ANEEL, fazem-se as seguintes considerações:

Embora a denúncia tenha sido tratada como reclamação pela Unidade, conforme foi consignado ao denunciante na resposta conclusiva, verificou-se que não houve a devida reclassificação da tipologia na plataforma Fala.BR, inclusive com o respectivo registro da motivação para a alteração. Ademais, de acordo com a análise da Equipe de Avaliação, o teor da denúncia reúne elementos suficientes para torná-la apta.

Ainda, a resposta conclusiva não trouxe explicações ou justificativas suficientes para elidir as falhas processuais apontadas na denúncia, tendo sido interpretada e tratada como discordância de mérito, **no entanto o denunciante enumera e especifica o direito que supostamente lhe teria sido cerceado em cada item, inclusive com a oposição de números de protocolos sem a devida resposta da SMA; e negativa de vistas ao processo para alegação de contrarrazões;** [grifos nossos]

Diante do exposto, o tratamento dado pela OIN à manifestação foi classificado como inadequado pela Equipe pelos seguintes motivos:

- pelo fato de não ter havido transparência quanto a reclassificação da manifestação na Plataforma - de denúncia para reclamação, com oposição do devido registro da motivação que justificara a alteração;
- em vista de que os levantamentos internos realizados pela Ouvidoria junto à Procuradoria seriam de competência da própria Corregedoria, uma vez que se tratava de apuração de responsabilidades de servidores que, de acordo com alegação do denunciante, poderiam dar causa à perda de prazos e/ ou o cerceamento do direito de defesa;

Posto isso, ainda que no desfecho da demanda a Unidade tenha possibilitado ao usuário obter vista integral dos autos e concedido prazo para a juntada de informações adicionais, questiona-se a forma como foi conduzido todo o processo dentro da Unidade, as faltas cometidas pelos agentes da Ouvidoria, a decisão quanto a má fé ou não do agente (apuração de responsabilidades) pela própria Ouvidoria com a participação da Procuradoria, uma vez que a apuração de responsabilidade dos agentes seria de atribuição da Corregedoria.

## **7. Fragilidades no tratamento de manifestações da Unidade pelo não registro de reclassificação da tipologia na plataforma Fala.Br e pela prorrogação de prazo sob justificativa de aguardo de resposta da SMA, para posterior envio de resposta conclusiva no sentido de o manifestante abrir nova solicitação na SMA**

Durante as análises da amostra de manifestações foram detectadas fragilidades no tratamento de algumas tipologias, dentre as quais destacamos:

- ausência de registro da alteração de tipologia – de denúncia para reclamação – na plataforma Fala.Br (manifestações: 4800.\*\*\*\*\*/2021-\*\*, 4800.\*\*\*\*\*/2021-\*\*, 4800.\*\*\*\*\*/2021-\*\*, e 4800.\*\*\*\*\*/2021-\*\*;
- tratamento inadequado dado pela a OIN à solicitação (4800.\*\*\*\*\*/2021-\*\*) – solicitou a prorrogação do prazo da manifestação, alegando estar no aguardo de posicionamento da SMA sobre o assunto, e ao fim do prazo concluiu a solicitação, orientando o consumidor a abrir nova solicitação na SMA.

Nesse último caso, observa-se ainda, como agravante, que, pelo teor da solicitação, o usuário requeria a ação subsidiária da OIN, na busca de uma resolução efetiva para sua demanda, uma vez que reiterava o teor de outra manifestação anteriormente protocolada na Ouvidoria Setorial (Protocolo 010.307.\*\*\*\*-\*\*) na qual requeria uma posição da Agência por meio da SMA – quanto à negativa da companhia de abastecimento de energia CEEE/RS em realizar o cadastro de três unidades consumidoras, de sua titularidade, registradas em cartório de imóveis.

# RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da ANEEL, em ordem de prioridade:

## **Achado 1: Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria**

- I - Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria de forma apartada ao Relatório de Gestão da ANEEL, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima da Agência e publicando-o na página de ouvidoria do sítio eletrônico da Agência;

## **Achado 2: Ausência de formalização de fluxos de trabalho**

- II - Implementar e documentar fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

## **Achado 3: Fragilidade dos meios de encaminhamento das manifestações para as unidades internas e de apuração**

- III - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV - Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais (pseudonimização) e de extrato da manifestação à cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações às unidades internas da ANEEL; e sobretudo no tocante as denúncias, obter autorização prévia do denunciante ou proceder obrigatoriamente ao procedimento de pseudonimização antes do encaminhamento;

## **Achado 4: Fragilidade de estrutura da Ouvidoria Institucional com impactos no desempenho de objetivo estratégico da Agência**

- V - Atuar de forma estratégica com a SMA na supervisão dos padrões regionais de atendimento das demandas dos consumidores e agentes regulados; e

## **Recomendação à ANEEL, por meio da Ouvidoria Institucional:**

- VI - Adequar e fortalecer a estrutura da Ouvidoria Institucional conforme prescrição normativa, inclusive pela oportunidade de previsão em seu Regimento Interno.

## **Achado 5: Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL**

- VII - Atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa;

## **Achado 6: Condução inadequada de demanda, na Unidade, pela emissão de juízo sobre a responsabilidade de agentes sem que houvesse a devida apuração de responsabilidades na Unidade competente (Corregedoria), e sem que houvesse a devida reclassificação da manifestação na Plataforma Fala.BR**

- VIII - Proceder para que o teor das respostas as manifestações, sobretudo quando se tratar de reclassificação de manifestações do tipo denúncia, não sejam de cunho genérico, que sejam pontualmente sanadas as alegações do denunciante, não deixando dúvida quanto ao posicionamento adotado pela Ouvidoria pela mudança da tipologia;
- IX – Atentar para a devida segregação das atividades das instâncias de recepção, triagem e tratamento (Ouvidoria) e das instâncias de apuração (Corregedoria e CPPA) das denúncias dirigidas à ANEEL que tiveram por objeto ato comissivo, omissivo impróprio ou irregular de agente;

## **Achado 7: Fragilidades no tratamento de manifestações da Unidade pelo não registro de reclassificação da tipologia na plataforma Fala.Br e pela prorrogação de prazo sob justificativa de aguardo de resposta da SMA, para posterior envio de resposta conclusiva no sentido de o manifestante abrir nova solicitação na SMA**

- X - Proceder ao registro da alteração da tipologia da manifestação na plataforma Fala.Br, fazendo constar a devida motivação, e de forma concomitante com a aposição da resposta ao usuário.
- XI - Aprimorar os procedimentos para tratamento das manifestações no âmbito da Agência – entendimentos/ prazos/ responsabilidades, por meio de alinhamento com as equipes da ouvidoria (OIN e SMA), sobretudo quando se tratar de assunto reincidente.
- XII - Evitar a aposição de respostas conclusivas evasivas ou inócuas na plataforma, apenas para cumprimento de prazos.

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual Estrutura Organizacional da Ouvidoria da ANEEL, bem como fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao usuário.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2020/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os Gestores da Unidade.

Observou-se que apesar de contar com estrutura física adequada (instalações, equipamentos e sistemas), a Unidade apresenta fragilidades no tocante a sua formalização no RI/ANEEL, além de não possuir estrutura de cargos e um titular nomeado para a Ouvidoria.

Existem ainda outras inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, consequentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são a melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; o aumento da segurança no trâmite de dados e informações entre as Unidades da Agência; a ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; e a supervisão da satisfação dos consumidores e agentes regulados quanto ao atendimento prestado pelas ouvidorias setoriais da Agência. Acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

# APÊNDICES

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

### A.1. Informações Gerais

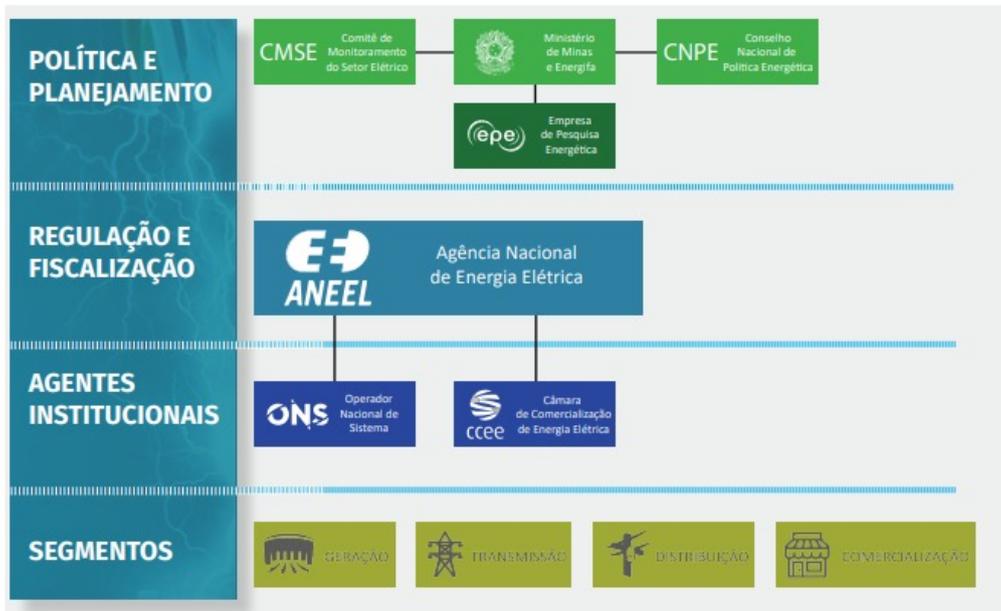
A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia de Regime Especial ligada ao Ministério de Minas e Energia
Data de criação	Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997.
E-mail	<a href="mailto:ouvidoriainstitucional@aneel.gov.br">ouvidoriainstitucional@aneel.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/aneel/pt-br">https://www.gov.br/aneel/pt-br</a>
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Agência Nacional de Energia Elétrica/ANEEL SGAN Quadra 603 – Módulos “I” e “J” Brasília – DF CEP: 70.830-110
Telefone	Ouvidoria Institucional (61) 2192-8600; Ouvidoria Setorial: 167
Ouvidor	Embora o cargo de Ouvidor da ANEEL esteja vago existe um servidor encarregado das atividades de ouvidoria, cujos dados estão apresentados abaixo:  André Freire de Carvalho Venâncio  Formação Acadêmica: Economia; especialização em Direito Regulatório de Energia Elétrica  Servidor Efetivo: Analista Administrativo  Cargo atual na Aneel: Coordenador Técnico de Ouvidoria Institucional (CCT-V)  Tempo no Cargo: 8 anos (em outubro/2022 completa 9 anos)  Tempo na Aneel: 15 anos, tendo exercido atividades na Superintendência de Estudos de Mercado - SEM, e na Superintendência de Mediação, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA  Designado para o cargo por intermédio da Portaria nº 2.884, de 11/10/2013, publicada em 25/10/2013

## A.2. Competências

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), autarquia em regime especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia, foi criada para regular o setor elétrico brasileiro, por meio da Lei nº 9.427/1996 e do Decreto nº 2.335/1997. A finalidade da Agência é regular e fiscalizar a geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do Governo Federal.

A ANEEL se relaciona com múltiplos entes dos setores público e privado, que constituem seu ambiente de atuação. Trata-se de um conjunto de entidades que garantem a governança do setor, com destaque as instituições que desenvolvem e implementam as políticas do setor elétrico.



Fonte: Relatório de Gestão da Agência Nacional de Energia Elétrica/2020.

A figura abaixo representa o organograma da ANEEL.



Fonte: Relatório de Gestão da Agência Nacional de Energia Elétrica/2020.

A Agência é dirigida por um Diretor-Geral e quatro Diretores, em regime colegiado, que, após aprovação do Senado Federal, são nomeados pelo Presidente da República. O trabalho técnico finalístico está organizado em 16 unidades organizacionais (Superintendências), que atuam na regulação econômica do mercado, da geração, da transmissão, da distribuição e da comercialização, na concessão de empreendimentos do setor, na fiscalização da qualidade, das obras de geração e econômico-financeira, no estabelecimento dos procedimentos de mercado, na condução do programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética, no relacionamento com a sociedade e na gestão administrativa.

O Regimento Interno da ANEEL (Anexo da Portaria MME nº 349, de 28 de novembro de 1997) e os documentos que o reeditaram (Resoluções Normativas nºs 844/2019; 720/2016; 713/2016; 665/2015; 645/2014; 503/2012; 356/2009; 249/2007; 116/2004 e 267/2001), não fazem menção textual à Ouvidoria Institucional (OIN/ANEEL) na estrutura organizacional da ANEEL, fazendo registro apenas à Superintendência de Mediação Administrativa Setorial (art. 2º - estrutura organizacional; art. 5º, inciso II – vinculação das Superintendências; art. 23, inciso III -competências específicas).

Na sequência, registra-se trechos do Regimento Interno da ANEEL que constata esse fato (com edições do art. 2º - da Estrutura Organizacional; e do art. 5º - das vinculações das Superintendências; estabelecidas na Resolução Normativa nº 844, de 09/04/2019).

“ANEXO

*REGIMENTO INTERNO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL*

(...)

*CAPÍTULO II*

*DA ORGANIZAÇÃO*

*SEÇÃO I*

***Da Estrutura Organizacional***

***Art. 2º. A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL tem a seguinte estrutura organizacional:***

*I - Diretoria:*

- *Secretaria-Geral - SGE;*
- *Gabinete do Diretor-Geral - GDG;*
- *Auditoria Interna - AIN;*
- *Secretaria Executiva de Leilões - SEL;*
- *Assessoria da Diretoria - ASD;*
- *Assessoria Institucional da Diretoria - AID.;*

*II - Procuradoria-Geral*

*III – Superintendência de Processos Organizacionais:*

- *Superintendência de Regulação Econômica e Estudos do Mercado – SRM;*
- *Superintendência de Gestão Tarifária – SGT;*
- ***Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA;***
- *Superintendência de Concessões e Autorizações de Geração – SCG;*
- *Superintendência de Concessões, Permissões e Autorizações de Transmissão e Distribuição – SCT;*
- *Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG;*

- Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE;
- Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira – SFF;
- Superintendência de Regulação dos Serviços de Geração – SRG;
- Superintendência de Regulação dos Serviços de Transmissão – SRT;
- Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição – SRD;
- Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento e Eficiência Energética –SPE;
- Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI;
- Superintendência de Recursos Humanos – SRH;
- Superintendência de Administração e Finanças – SAF; e
- Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC.

(...)

**Art. 5º. As Superintendências vinculam-se à Diretoria, assim agrupados por afinidades de atribuições:**

(...)

**II – Relações com a Sociedade:**

- Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA. (...)

**Art. 23. Constituem atribuições específicas das Superintendências:**

(...)

**III - de Mediação Administrativa Setorial, executar as atividades relacionadas aos processos de consulta aos agentes econômicos, a consumidores de energia elétrica e à sociedade e de atendimento a suas reclamações; [grifos nossos]”.**

Não obstante, a Ouvidoria Institucional vem existindo desde 2013, mediante autorização na Portaria nº 2884, de 11/10/2013 (publicada em 25/20/2013), que aprovou a Norma de Organização nº 044/2013 (aprovada em 11/10/2013 e publicada em 25/10/2013) que a instituiu.

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/normas-internas-de-organizacao>

<https://www2.aneel.gov.br/cedoc/prt20132884.pdf> (Norma de Organização 44/2013)

A Norma nº 44/2013, **ainda vigente**, estabelece, no seu art. 1º, como objetivos da OIN: receber, analisar e responder questionamentos relativos aos procedimentos e à atuação da própria Agência, advindos da sociedade, agentes regulados, agentes públicos, servidores e colaboradores da ANEEL. [grifo nosso]

O art. 3º, abaixo reproduzido, estabelece sua estrutura:

*“Art. 3º. A Ouvidoria Institucional será integrada pelo Diretor-Ouvidor; por um servidor público, com lotação na Assessoria da Diretoria, que se reportará ao Diretor-Ouvidor, com dedicação prioritária às demandas da Ouvidoria Institucional, utilizando-se, para tanto, da estrutura física da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA; e por outros servidores, não necessariamente lotados na Assessoria da Diretoria, que auxiliarão o Diretor-Ouvidor na análise das demandas, na condução de trâmites internos, quando necessário, na elaboração de respostas e no atendimento às demandas recebidas no âmbito da Lei de Acesso à Informação – LAI. (Redação dada pela PRT ANEEL 2.951 de 12.11.2013)*

*Parágrafo único. O Diretor-Ouvidor poderá propor a inclusão de servidores na equipe e a formação de comissão específica, temporária ou permanente, para o tratamento de demandas da Ouvidoria Institucional.”*

Assim, a própria Norma de Organização já estabelecia que a OIN seria integrada por um Diretor-Ouvidor na sua estrutura.

A Lei nº 13.848/2019, de 25/06/2019 (Lei das Agências), na Seção III, Da Ouvidoria, arts. 22 a 24, consignou que em cada agência reguladora deverá ter um ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções; sendo este escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal. Reproduz-se:

*“Seção III*

*Da Ouvidoria*

*Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.*

*§ 1º São atribuições do ouvidor:*

*I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;*

*II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;*

*III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.*

*§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.*

*§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.*

*§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.*

*§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.*

*§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.*

*Art. 23. O ouvidor será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da alínea “f” do inciso III do art. 52 da Constituição Federal, devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas no inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990, e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.*

***§ 1º O ouvidor terá mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução, no curso do qual somente perderá o cargo em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar.***

*§ 2º É vedado ao ouvidor ter participação, direta ou indireta, em empresa sob regulação da respectiva agência reguladora.*

*§ 3º O processo administrativo contra o ouvidor somente poderá ser instaurado pelo titular do ministério ao qual a agência está vinculada, por iniciativa de seu ministro ou do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União, em decorrência de representação promovida pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada da respectiva agência.*

*§ 4º Ocorrendo vacância no cargo de ouvidor no curso do mandato, este será completado por sucessor investido na forma prevista no caput, que exercerá o cargo pelo prazo remanescente, admitida a recondução se tal prazo for igual ou inferior a 2 (dois) anos.*

*Art. 24. O ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.”*

E no art. 47 (reproduzido na sequência) o legislador faculta a ANEEL, durante o período de organização da Ouvidoria (120 dias da data da entrada em vigor da Lei), o exercício cumulativo das competências do ouvidor por um dos membros do conselho diretor ou da diretoria colegiada.

*Art. 47. Até que sejam organizadas as ouvidorias na Aneel, na ANP e na ANA, as competências do ouvidor poderão ser exercidas, cumulativamente, por um dos membros do conselho diretor ou da diretoria colegiada, definido em ato do presidente, diretor-presidente ou diretor-geral da agência reguladora.*

*Parágrafo único. As ouvidorias referidas no caput deverão ser organizadas em até 120 (cento e vinte) dias após a entrada em vigor desta Lei.*

Em que pese as previsões legais e regulamentares, constatou-se, durante os trabalhos, que a Ouvidoria Institucional da ANEEL ainda não dispõe de um Ouvidor nomeado para o Cargo, fazendo-lhes as vezes o coordenador técnico de ouvidoria (servidor efetivo, Analista Administrativo, com ingresso na ANEEL em 2007, nomeado coordenador técnico da ouvidoria desde o início da existência da OIN, em outubro/2013.

Nesse contexto, a Unidade Avaliada informou da existência de um plano para reestruturação da ouvidoria institucional, cujos detalhes estariam contidos no Processo nº 48500.004086/2011-04, em posse da diretoria colegiada para apreciação desde 31/08/2021. Não pudemos ter acesso ao Plano uma vez que se encontra em análise e ainda não foi aprovado pela diretoria colegiada.

Em aprofundamento da questão, verificou-se que o art. 17 do RI/ANEEL, por sua vez, também já dispunha sobre as atribuições do Diretor-Ouvidor:

### *“SEÇÃO III*

#### *Das Atribuições do Diretor-Ouvidor*

*Art. 17. Ao Diretor-Ouvidor, apoiado pela Superintendência de Mediação Administrativa Setorial, sem prejuízo das atribuições comuns aos membros da Diretoria, incumbe:*

*I - zelar, diretamente ou por meio dos órgãos estaduais descentralizados e conveniados, pela qualidade do serviço público de energia elétrica e supervisionar o acompanhamento da satisfação dos agentes e dos consumidores, segundo os padrões regionais;*

*II - receber, apurar e solucionar, diretamente ou por intermédio dos órgãos estaduais descentralizados e conveniados, as reclamações dos usuários de energia elétrica, por meio de processos de trabalho e decisão apropriados;*

*III - coordenar as ações de proteção e defesa dos consumidores de energia elétrica, de incumbência da ANEEL;*

*IV - coordenar o processo de antecipação e encaminhamento das necessidades e anseios de todos os agentes envolvidos;*

*V - contribuir para a implementação de mecanismos de compartilhamento com a sociedade, nos processos organizacionais ligados à regulação.*

*Parágrafo único. O Diretor-Ouvidor será o responsável final pela cobrança da correta aplicação de medidas estabelecidas para cada agente, no atendimento às reclamações de consumidores e demais envolvidos.”*

No entanto, conforme já explicitado, não houve a nomeação regular de um titular da Ouvidoria pelo Presidente da República (art. 22 a 24 da Lei das Agências), nem a nomeação em regime de exceção (art. 47 da mesma Lei), seguindo esta gerida interinamente pelo coordenador de ouvidoria, de acordo com informações prestadas em resposta ao QA, desde 2013 (Portaria de nomeação nº 2.884, de 11/10/2013).

Ademais, em pesquisa na plataforma Fala.Br- no sistema e-Ouv (informação coletada em consulta realizada em 13/04/2022), verificou-se que consta informado como ouvidor um dos diretores da ANEEL (Efrain Pereira da Cruz), mas não há informação sobre a data e a Portaria de sua nomeação.

**Em vista de que o RI/ANEEL não faz referência à Ouvidoria Institucional no organograma da Aneel, foi solicitado à Unidade, por meio do QA, informações sobre o posicionamento da Ouvidoria na estrutura hierárquica do órgão/entidade.** Conforme resposta da UA, a ANEEL tem apenas 2 níveis hierárquicos na sua estrutura organizacional – as Superintendências e a Diretoria. **A Ouvidoria Institucional, assim como a Secretaria Geral, a Procuradoria junto a Aneel e a Auditoria Interna, estariam situadas entre esses dois níveis**, o que, de acordo com a UA, possibilitaria melhor interlocução.

Já a Ouvidoria Setorial, que é a responsável por atender a pedidos de informação e reclamações relativas ao serviço prestado pelas concessionárias e permissionárias distribuidoras de energia elétrica, é ligada a uma das superintendências da Agência, no caso, de acordo com a denominação mais recente, a Superintendência de Mediação, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA.

**Conforme previsão em sua lei de criação (art. 20 e 21 da Lei nº 9.427/1996; e art. 19 do Anexo II, do Decreto nº 2.335/1997), a ANEEL descentraliza parte de suas atividades por meio de convênios de cooperação firmados com os estados, de forma a permitir maior capilaridade da Agência na regulação dos serviços e instalações de energia elétrica, bem como na fiscalização tratada no local de origem, podendo se reverter em maior celeridade das respostas junto aos consumidores e agentes regulados.**

Assim sendo, a Ouvidoria Setorial da Aneel atua de forma subsidiária às ouvidorias das concessionárias e das distribuidoras de energia elétrica, quando o consumidor quer reclamar por tratamento inadequado recebido da concessionária ou distribuidora de energia, ou quando a Ouvidoria Setorial for demandada como mediadora entre as partes.

De forma semelhante, a Ouvidoria Institucional da Aneel também pode ser demandada subsidiariamente pelos consumidores para reclamar ou denunciar um tratamento inadequado da Ouvidoria Setorial. Nesse sentido, a OIN respondeu a questionamento no QA que busca constantemente a resolução das questões apresentadas por consumidores junto as áreas envolvidas da ANEEL, tentando sempre oferecer a resposta mais completa ao usuário. (legislação de embasamento das respostas, links e telefones para contatos com as distribuidoras e com a Ouvidoria Setorial, se for o caso).

No entanto, em resposta a questionamento no QA, a OIN informou que não exerce papel de orientação e/ ou monitoramento das ouvidorias setoriais.

Ainda, quanto as respostas a outros questionamentos no QA, restou esclarecido que a Unidade:

- participa e atua no processo de atualização da carta de serviços da Agência;

- atualmente não é responsável pelas atribuições da LAI no âmbito da Agência, mas tem previsão de encampar a estrutura e atribuições do GT LAI, no Plano de Estruturação da OIN, em apreciação da diretoria colegiada; e
- ainda não foi constituído Conselho de Usuários no âmbito da ANEEL.

### A.3. Normativos Internos

Em consulta ao sítio da ANEEL, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria. Contudo, quando da resposta ao questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou como arcabouço normativo as Leis nº 13.460/2017 e 12.527/2011; os Decretos nº 9.492/2018; nº 13.709/18; e 10.153/2013; e a Portaria CGU nº 581/2021.

### A.4. Equipe e Estrutura Física

A OIN não dispõe de um Ouvidor nomeado para o Cargo, conforme previsão contida na Lei nº 13.848/2019 (Lei das Agências), de 25 de junho de 2019, na Seção III, Da Ouvidoria, artigos 22 a 24. Atualmente, conta com um Coordenador Técnico de Ouvidoria que exerce a função de ouvidor interinamente desde 2013 (Portaria nº 2884/2013, de 25/10/2013).

A equipe tem perfil generalista e é formada pelo Coordenador Técnico de Ouvidoria Institucional, empregado efetivo, Analista Administrativo, com cargo técnico comissionado na Ouvidoria Institucional desde outubro/2013 (CCT-V), portanto acumulando experiência de 8 anos em ouvidoria; e por uma servidora efetiva, Técnica Administrativa, com experiência de 7 meses em ouvidoria.

O coordenador de ouvidoria argumentou que a força de trabalho atual é muito inferior ao necessário para desenvolvimento das atividades da ouvidoria, embora no tocante a estrutura física – instalações, equipamentos e sistemas informatizados – a UA informou que dispõe de estrutura adequada.

Durante interlocução para apresentação da OIN, o Coordenador informou da existência de Plano de Reestruturação da ouvidoria, formalizada no Processo nº 48500.004086/2011-04, encaminhado à diretoria colegiada para apreciação em 31/08/2021. Entre outros assuntos, o plano trataria da absorção, pela OIN, da estrutura e das atividades da unidade que atualmente responde pelas demandas da LAI da Agência (GT-LAI).

Perguntado sobre a equipe responsável pela triagem e tratamento de denúncias na Unidade, o coordenador respondeu que apenas ele próprio executa essas tarefas.

O coordenador técnico da ouvidoria informou que tanto ele como a servidora componente da equipe da OIN possuem a certificação/ PROFOCO em Ouvidoria. Informou ainda que apesar da equipe exígua, oportuniza e solicita sua participação em lives e eventos sobre temas afetos à Ouvidoria, notadamente os regularmente disponibilizados no âmbito do PROFOCO.

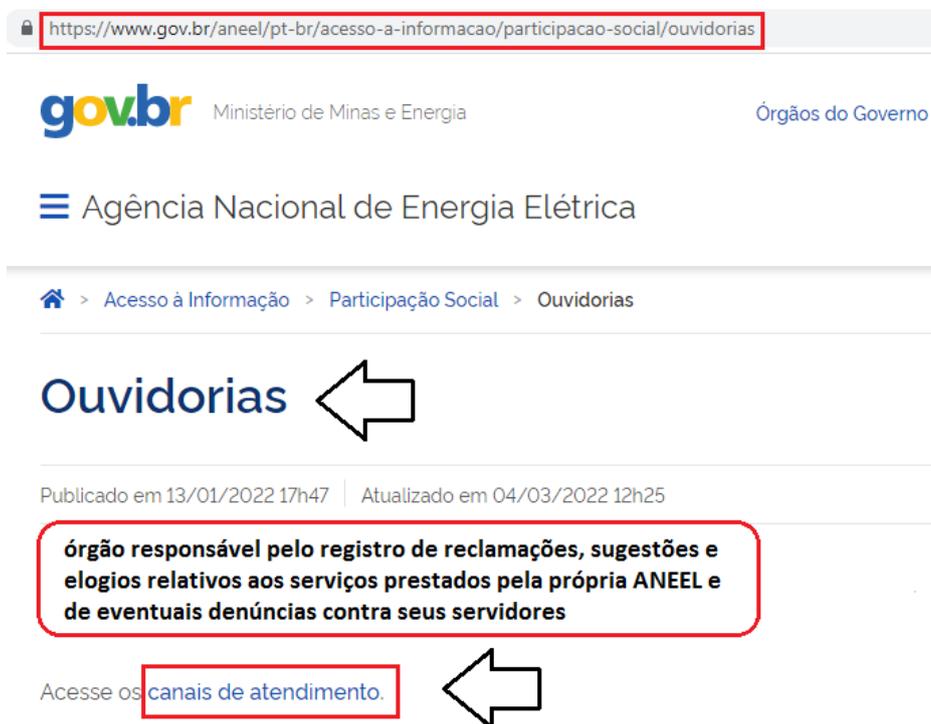
Perguntado sobre avaliação de desempenho da Equipe, a UA informou que a ANEEL realiza avaliação anual de desempenho da sua equipe, inclusive da Ouvidoria Institucional, sendo que a última foi realizada no final do exercício de 2021, cujos resultados orientam a proposição de treinamentos e capacitação.

### A.5. Canais de Atendimento

Em checagem ao sítio eletrônico da ANEEL, verifica-se que o acesso aos canais de atendimento pode ser realizado por meio do menu sanduiche na aba acesso à informação/participação social/

ouvidorias, no endereço <https://www.gov.br/aneel/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidorias>

A figura abaixo ilustra esse acesso:



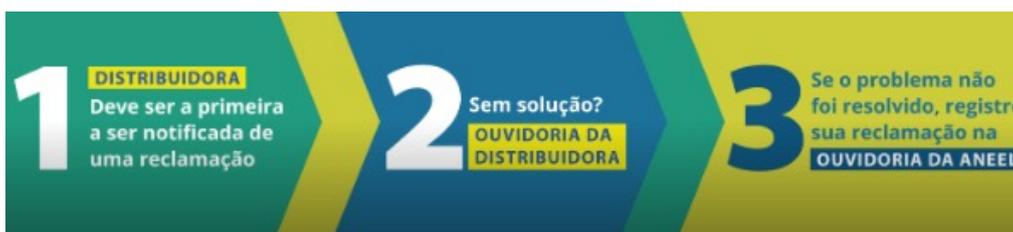
Ao clicar no link Canais de Atendimento ao consumidor pode falar com a distribuidora (resolução da demanda pela via técnica ou administrativa); reclamar na Ouvidoria da distribuidora; ou acessar a intermediação da Ouvidoria Setorial acessoriamente e/ou Institucional subsidiariamente.



Ainda a página inicial do sítio eletrônico da ANEEL, traz em um menu slider ou carrossel, informações ao usuário de como registrar uma reclamação.



A figura abaixo mostra os três passos para que o usuário possa registrar uma Reclamação no site da ANEEL.



E mais abaixo, logo acima do rodapé da página, consta a opção Canais de Atendimento, que informa ao usuário que ele também pode fazer manifestações por esse outro canal, e disponibiliza os com os ícones as seguintes tipologias do Fala.Br: Denúncia; Solicitação; Sugestão e Elogio. Ao clicar nesses ícones, o usuário é orientado diretamente para a plataforma Fala.Br- Sistema e-Ouv.



## A.6. Sítio da Ouvidoria

Na sequência constam dados coletados do sítio eletrônico da Aneel, contendo a forma como a Agência busca orientar o Consumidor de acordo com suas necessidades. Observa-se que as imagens coletadas para a edição do Rel. Preliminar foram capturadas em 12/04/2022.

O acesso ao Fale Conosco, portanto às Ouvidorias, também pode ser realizado por meio do rodapé da página da ANEEL, no endereço: [https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais\\_atendimento/fale-conosco1](https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1)

Agência Nacional de Energia Elétrica

O que você procura?

Canais de Atendimento > Fale Conosco

## Fale Conosco

Publicado em 25/02/2022 09h03 | Atualizado em 28/03/2022 14h12

Compartilhe

**Ouvidoria Institucional** para falar sobre a ANEEL

Se a demanda se tratar de serviço prestado pela ANEEL, utilize o **Fala.BR, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal** para registrar sua manifestação.

Correspondência e atendimento presencial: [sede da ANEEL](#)

**Ouvidoria Setorial** para falar sobre sua distribuidora

- Assistente virtual: ChatBot
- Formulário no site da ANEEL
- Aplicativo para celular: ANEEL Consumidor (Android e IOS)
- Chat humano (de segunda a sábado, das 6h20 à meia-noite)
- Telefone 167 (de segunda a sábado, das 6h20 à meia-noite)

A nova página da ANEEL <https://www.gov.br/aneel/pt-br>, passou a disponibilizar os ícones por tipo de manifestação do Fala.BR, diretamente na sua página inicial, logo acima do rodapé da página.

Assim sendo, verificou-se que embora a Ouvidoria da ANEEL propicie a facilitação do acesso à plataforma Fala.BR (link ou ícone de acesso rápido), o sítio eletrônico da Agência não possui uma página dedicada à Ouvidoria, que possibilite melhor interação com os usuários dos serviços prestados pela OIN, a exemplo de informações sobre legislação aplicada à Ouvidoria; publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria; perguntas e respostas sobre dúvidas frequentes de ouvidoria entre outras.

## A.7. Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR, onde também verifica as respostas às pesquisas de satisfação.

Informou ainda que a equipe acessa e realiza habitualmente consultas a diversos sites de distribuidoras de energia elétrica, ao sítio do Planalto para consulta às legislações, ao sítio da própria Agência, assim como realiza consultas ao sistema de protocolo da SMA.

Por fim, a Unidade informou que se encontra em fase final de elaboração, sistema próprio para gestão das manifestações (controle de prazos, datas de encaminhamento a identificação do fluxo entre outros) que buscará as informações diretamente na plataforma Fala.Br.

Para auferir o nível de satisfação do usuário, atualmente é utilizada a metodologia constante no portal Gov.br e no sistema Fala.br.

De acordo com o informado em resposta ao QA a tramitação dos dados e documentos das manifestações entre as unidades da ANEEL são realizadas por e-mail (sugestões, reclamações e solicitações) ou por meio do sistema Sicnet (denúncias encaminhadas para a Comissão de Ética e CPPA) - não deu maiores detalhes sobre esse sistema, apenas que ele possibilitaria grau de sigilo das informações).

## A.8. Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade Avaliada não citou a existência de normativo interno estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na OIN. Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível descrever, de forma sucinta, a sistemática de tratamento das manifestações na Unidade.

Conforme informado, todas as tipologias de manifestações são recepcionadas diretamente na plataforma Fala.BR pela servidora de apoio da Unidade (a equipe é formada apenas por uma servidora e o próprio coordenador técnico da Ouvidoria, que faz as vezes do titular), encarregada de verificar a plataforma diuturnamente e de responder as demandas na medida que vão surgindo.

A Unidade também informou que grande parte das manifestações que chegam à Ouvidoria Institucional tratam de questões consumeristas ou pedidos de intervenção junto às distribuidoras de energia elétrica por todo o país, portanto, não sendo de competência da OIN e sim da área de relacionamento com o consumidor da ANEEL, a cargo da Ouvidoria Setorial, integrante da Superintendência de Mediação, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA).

A esse respeito, a Unidade explicou que procura esclarecer o consumidor, na resposta, sobre as atribuições da OIN e da SMA, inclusive listando um passo a passo orientando o usuário sobre as etapas para a resolução da sua demanda, contato com a própria distribuidora (passo 1); em caso de não resolução, contato com a Ouvidoria da distribuidora (passo 2) e, caso o problema não seja resolvido após os prazos da empresa, ou a solução tenha sido ineficaz, que o consumidor pode demandar a intervenção da ANEEL por meio da área de relacionamento com o consumidora da ANEEL (Ouvidoria Setorial da SMA).

Pudemos verificar por meio das respostas às manifestações da amostra e no sítio eletrônico da ANEEL, que há esse esforço de orientação ao consumidor sobre as etapas para a resolução da sua demanda.

Assim, quando a demanda se refere a atuação da SMA, a OIN providencia o encaminhamento do seu teor (reclamação/solicitação/sugestão) à SMA, por e-mail, a fim de que esta possa oferecer subsídios para a elaboração da resposta ao cidadão.

Da mesma forma, nas demandas de competência da própria OIN o fluxo começa com a verificação das manifestações na plataforma Fala.BR; filtragem dos assuntos; análise para elaboração da resposta – se podem ser respondidas imediatamente; ou se devem ser solicitadas informações de outra Unidade da Agência – para a elaboração e aposição de resposta conclusiva ao cidadão na plataforma Fala.Br.

## Denúncias e procedimentos de Pseudonimização:

Com relação às denúncias, a UA alegou que são encaminhadas à Agência em número reduzido, e quando ocorrem, são enviadas imediatamente ao Coordenador Técnico de Ouvidoria para análise, contato com as unidades envolvidas na resolução e preparo de resposta.

Questionada sobre se realiza procedimento de pseudonimização de partes do texto antes do encaminhamento das denúncias para as unidades de apuração – a fim de proteger os dados dos denunciadores e/ ou dados da denúncia, que possam identificá-lo –, a UA respondeu que as denúncias encaminhadas às comissões competentes (Ética ou CPPA) ficam restritas em grupo de segurança no Sistema Sicnet, e que, portanto, não há procedimento de pseudonimização, por considerar que a documentação já estaria em grau de sigilo.

*“As denúncias encaminhadas às comissões competentes (Ética ou CPPA) ficam restritas em grupo de segurança no Sistema Sicnet.*

*Não há procedimento de pseudonimização uma vez que os documentos já estão em grau de sigilo.”*

Quanto às Comunicações, a Unidade informou que normalmente são decorrentes de problemas na solicitação de acesso a bancos de dados. Nesse sentido, a OIN tem orientado o consumidor a encaminhar pedido de acesso via LAI.

Por fim a UA informou não ter recebido nenhuma demanda de Simplifique! até o momento.

## Gargalos no fluxo de tratamento:

A OIN informou que a exiguidade da sua equipe somada aos impactos causados pela espera no aguardo das respostas solicitadas à SMA – devido à grande carga de trabalho da Superintendência para atendimento as demandas dos consumidores de energia elétrica junto às distribuidoras de todo o país –, contribui para que haja um gargalo na emissão das respostas aos consumidores, por vezes disponibilizadas próxima ao final do prazo.

## Supervisão/ acompanhamento e reportes à alta administração:

- O acompanhamento do atendimento das solicitações de subsídios à SMA é realizado por meio de planilha Excel;
- acompanhamento, junto as áreas internas da Agência, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, a OIN informou que estabelece marcos temporais junto a essas áreas e faz o devido acompanhamento da implementação;
- acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores da ANEEL e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, a OIN informou que as questões relacionadas aos servidores são tratados diretamente pelo RH da Agência, sendo que a OIN faz parte do fluxo, emitindo parecer sobre a materialidade, quando se trata de assédios ou condutas inapropriadas dos servidores, mas é o RH quem faz a análise final e propõe a decisão;
- resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares/PADs, a OIN acompanha os resultados junto à CPPA e sempre que requisitada, presta informações;
- Tratamento quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, a OIN informou que são elaboradas respostas padrão, às quais são acrescentados detalhes diante do caso concreto, para melhor atendimento ao cidadão; e

- Tratamento de temas recorrentes, sensíveis, prioritários ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da Agência, geralmente são repassadas ao Coordenador Técnico de Ouvidoria Institucional, que cuida do reporte e interação com a Diretoria Colegiada durante as reuniões administrativas semanais.

### Canais de Atendimento:

- o registro de manifestações é realizado por intermédio da Plataforma Fala.Br;
- atendimento eletrônico (via e-mail)
- atendimento telefônico; e
- presencial na sede da ANEEL.

A Unidade observou que todas as manifestações recebidas por quaisquer canais são registradas na plataforma Fala.Br; e que no caso do recebimento de manifestações de ouvidoria em outras áreas da Agência, a orientação é o encaminhamento à OIN por meio do e-mail [ouvidoriainsitucional@aneel.gov.br](mailto:ouvidoriainsitucional@aneel.gov.br), para o devido registro e tratamento na plataforma Fala.Br.

### Ouvidoria Interna:

O fluxo para a demanda interna segue o mesmo fluxo adotado para as demandas externas, bem como os canais de atendimento são os mesmos, com divulgação na intranet da Agência.

### Resolução de Conflitos e Mediação:

A UA informa que esses assuntos/ temas geralmente são tratados pela Ouvidoria Setorial (SMA), que também é responsável pela elaboração pela abordagem do tema na página da Agência, sob o nome Espaço do Consumidor.

Abaixo constam links para alguns desses itens que podem ser acessados nesse espaço:

<https://antigo.aneel.gov.br/web/guest/espaco-do-consumidor>

<https://antigo.aneel.gov.br/web/guest/como-resolver>

<https://antigo.aneel.gov.br/web/guest/contatos-das-distribuidoras>

<https://antigo.aneel.gov.br/web/guest/registrar-solicitacao>

<https://antigo.aneel.gov.br/web/guest/consultar-protocolo>

Nos casos específicos que tratam de assuntos de natureza estratégica da ANEEL, a OIN é responsável pela realização desta mediação, com a respectiva convocação das partes para apresentação dos fatos e a conciliação e/ou harmonização é realizada pela OIN.

### Painéis de Monitoramento:

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que acompanha os dados disponibilizados no Painel Resolveu? para subsidiar possíveis ajustes na gestão interna.

## A.9. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

No tocante ao tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou que não realiza a pseudonimização das denúncias antes do envio às Unidades Apuratórias, uma vez que utiliza sistema de tramitação que possibilita o resguardo do sigilo das informações (Achado 3).

## A.10. Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos usuários quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços da ANEEL está disponível na página da ANEEL, no sítio (gov.br) e pode ser acessada pelo link:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-energia-eletrica>

A Unidade informou que a carta é atualizada sempre que há mudança ou alteração de um serviço, sendo que a OIN participa de todas as etapas da atualização.

Verificou-se que a Carta de Serviços está organizada de forma clara e objetiva. Possui um preâmbulo que informa ao usuário ao que a carta se presta, bem como elenca alguns serviços, dentre os quais, 6 (seis) podem ser consultados pelos usuários.

Segue a seguinte estrutura:

- denominação do serviço;
- descrição do serviço;
- quem pode utilizá-lo
- as etapas com os respectivos canais de prestação;
- tempo de espera para ser atendido;
- tempo de duração para conclusão da etapa/ serviço;
- informação sobre o prazo de obtenção do serviço (quando a prestação envolve mais de uma etapa);
- legislação aplicável
- informações sobre gratuidade/ custas (se for o caso); e
- Tratamento que deve ser dispensado no atendimento.

Portanto, é possível consultar a Carta de Serviço, no site da ANEEL, conforme demonstrado na figura abaixo.



### A.11. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a OIN atualmente não é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), no entanto a UA informou, em resposta a questionamento do QA, que o Plano de Reestruturação da Ouvidoria, prevê a encampação da estrutura e das atribuições do Grupo de Trabalho atualmente responsável pela gestão da LAI no âmbito da ANEEL (GT LAI), instituído pela Portaria ANEEL nº 2.207/2012, que também designou o Secretário-Geral da ANEEL como autoridade responsável para fins do art. 40 da LAI.

A solicitação de acesso à informação é realizada pelos seguintes canais: eletronicamente, pelo Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão (e-SIC),

Por intermédio da Plataforma Fala.BR, por meio de formulário no sítio eletrônico, ou presencialmente, no endereço físico informado.

### A.12. Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

Atualmente a estruturação da ouvidoria é ponto essencial para desenvolvimento das atividades da ouvidoria. Alocação de servidores para cumprimento de suas funções, designação do ouvidor por parte o Planalto seriam ações que ajudariam muito a OIN para desenvolver suas funções.

### A.13. Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, os dados oriundos do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como ANEEL— e o período de **01/10/2020 a 30/09/2021**<sup>2</sup>:



2. A consulta foi realizada em 27/01/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

### B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/10/2020 a 30/09/2021**, era composta de **780** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	13
Denúncia	6
Elogio	0
Reclamação	58
Simplifique	0
Solicitação	19
Sugestão	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, em um total de **100** manifestações, a partir de uma população de 780, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Avaliação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/10/2020 a 30/09/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique!;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique! é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Tipo Resposta
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição Resposta
- Descrição Manifestação
- Data da Resposta
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada

uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique!, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

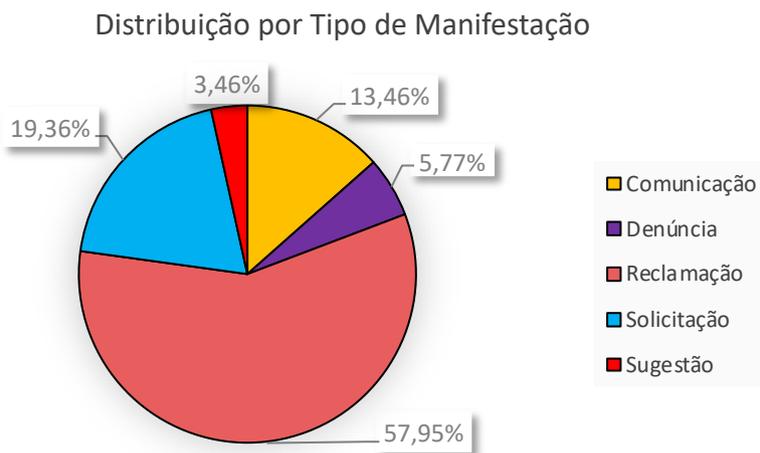
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

## B.2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal extração resultou em um total de 870 manifestações, sem duplicidade.

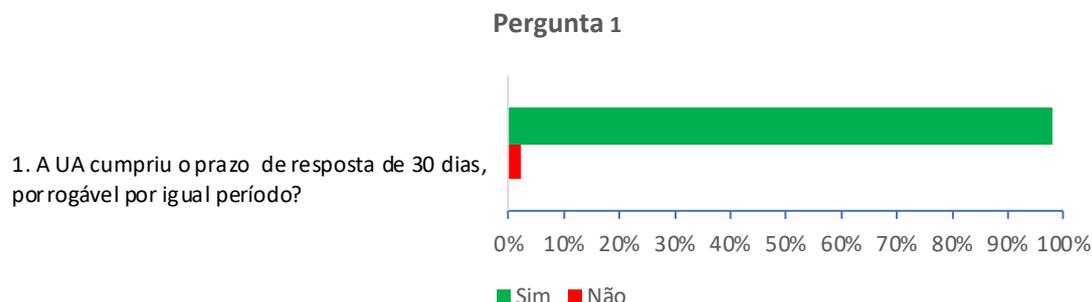
No total de manifestações recebidas pelo OIN/ANEEL no ano de 2020 e 2021 foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



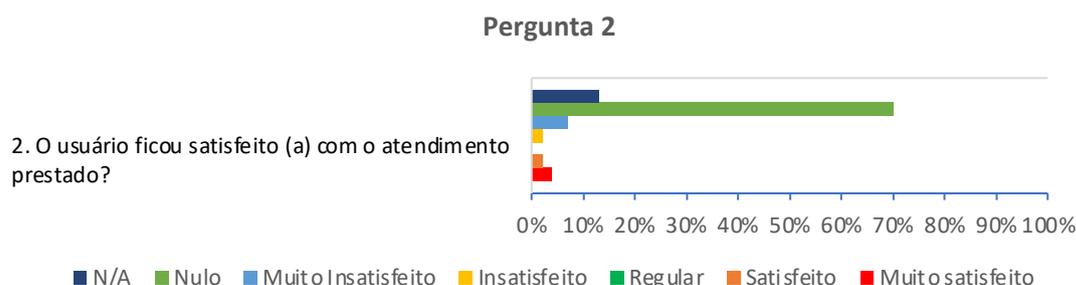
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	13
Denúncia	6
Elogio	0
Reclamação	58
Simplifique	0
Solicitação	19
Sugestão	0
<b>SOMA</b>	<b>100</b>

A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados na amostra, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR:

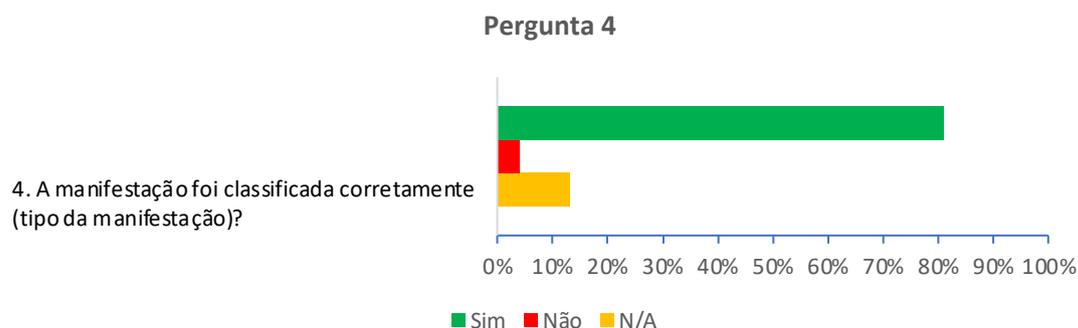
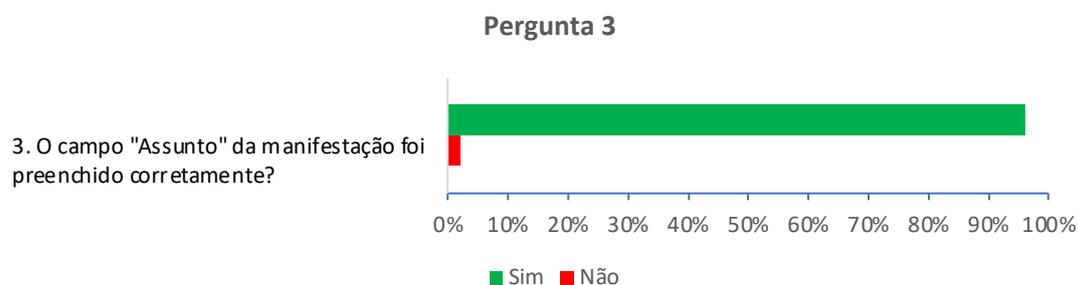
Cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

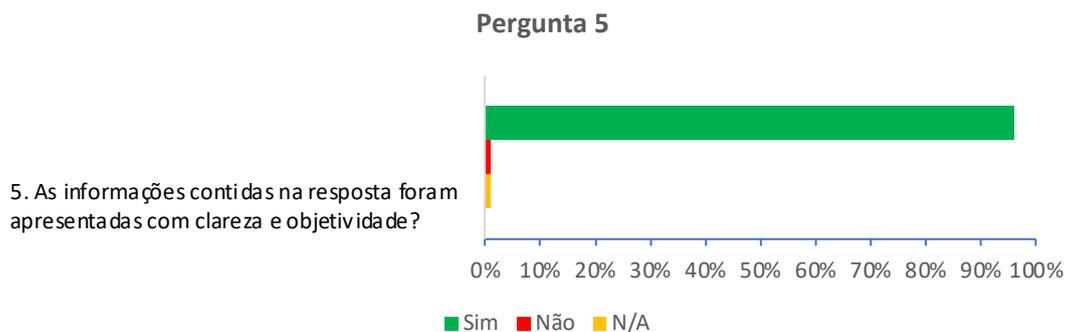


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



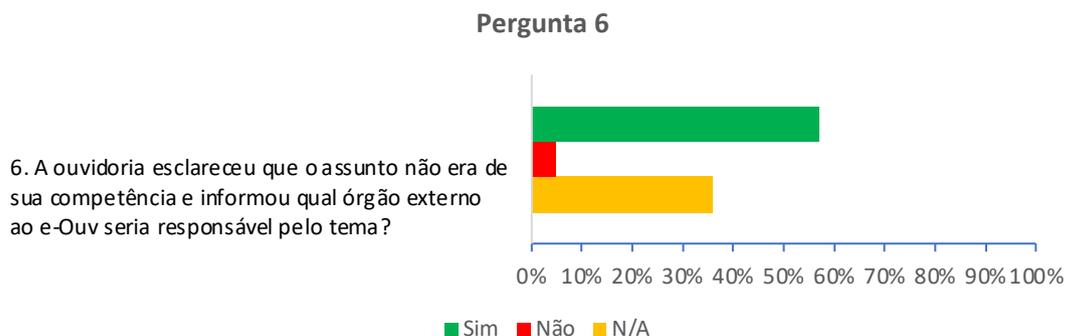
No gráfico acima, é revelado que apenas 15% das manifestações examinadas tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.





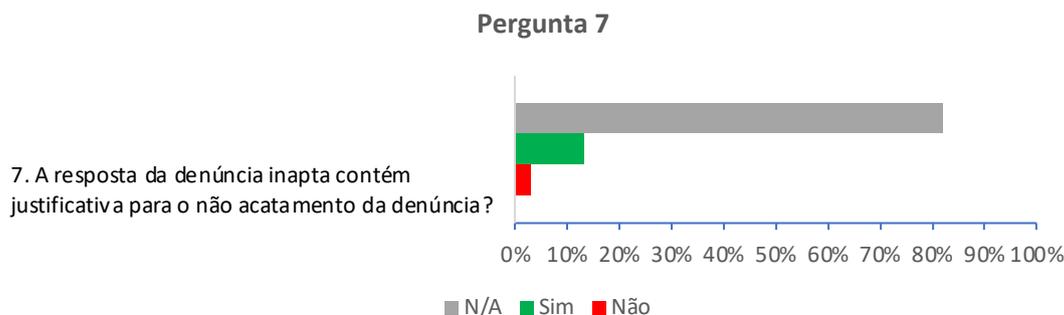
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às manifestações tipo Comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela Ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às Comunicações, em que não é possível ao usuário ter acesso a resposta fornecida pela Ouvidoria, em razão da natureza da manifestação (tipo Comunicação), que não permite o contato direto com o manifestante para o devido esclarecimento da demanda.

Ressalta-se apenas o desempenho inadequado acerca do preenchimento do campo Assunto pela Ouvidoria e o bom tratamento para a classificação das manifestações.

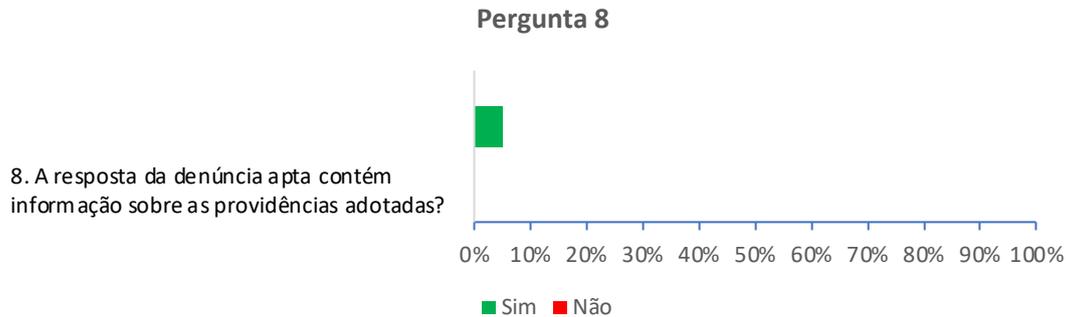


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 36% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria da ANEEL. Do quantitativo restante, em 57% das manifestações, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhado a manifestação –, enquanto em 5% não o fez.

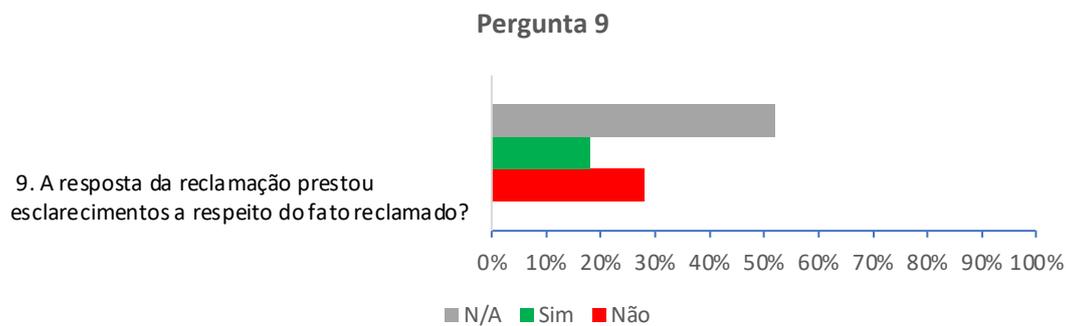
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



Pelo exposto, considerando a seleção inicial (total de 16 manifestação tipo Denúncia), conclui-se que dentre as **denúncias inaptas**, em um total de 13 (treze), todas apresentaram a devida justificativa.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias (total de 5 manifestações), **dentre as denúncias aptas**, 5 apresentaram informações acerca das providências adotadas pela Ouvidoria.



Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 18 reclamações selecionadas, todas prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado, destacando que a Ouvidoria da ANEEL tinha competência para tratar do tema reclamado.

Ressalte-se que dentre as reclamações analisadas, 28 não informaram quais órgão externos poderiam auxiliar os usuários na busca de resposta definitiva as suas demandas.

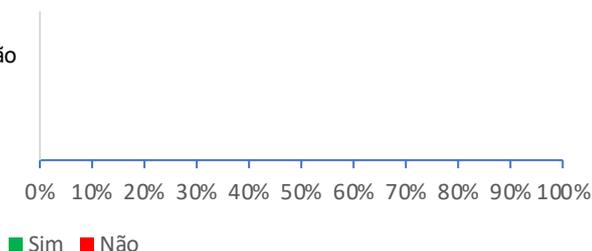


Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 7 solicitações selecionadas, 9, na verdade, continham teor de reclamações, porém não estavam classificadas como tal.

Já com relação às 20 (vinte) solicitações, todas atenderam perfeitamente ao questionamento do cidadão, informando as solicitações feitas não estavam no rol de competência da Ouvidoria.

#### Pergunta 11

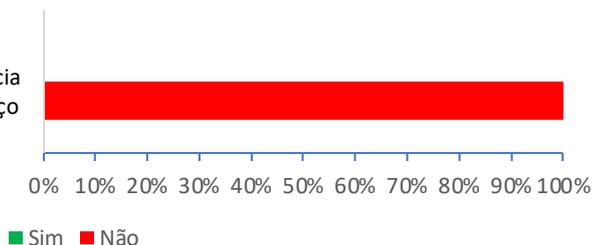
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida e emitida por autoridade diretamente responsável?



Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 2 (duas) sugestões selecionadas, uma concluiu que a matéria era de fato competência da Ouvidoria da ANEEL, porém encerrou a manifestação apenas agradecendo a sugestão do usuário, sem fazer menção da possibilidade implementação.

#### Pergunta 12

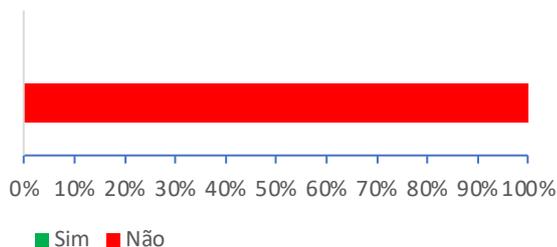
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



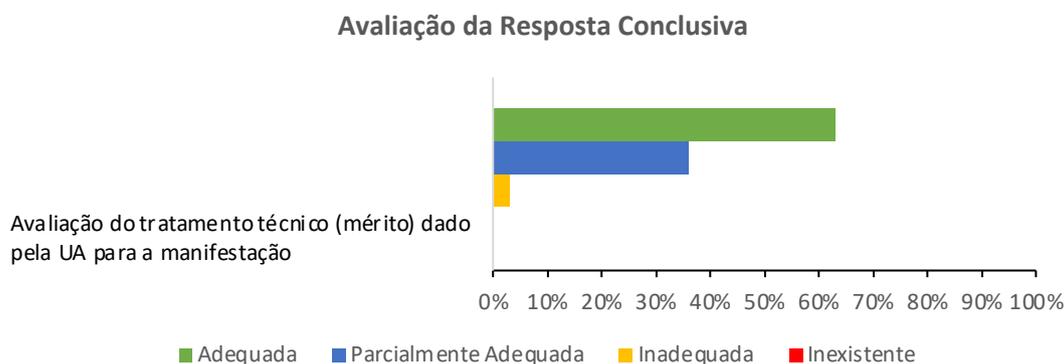
Na avaliação geral foi observado que, na única manifestação tipo elogio presente na amostra, não foi possível dar ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço, uma vez que o elogio foi genérico, diretamente à instituição.

#### Pergunta 13

13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível...



Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações Simplifique! foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas Ouvidorias.



Onde:

**a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

**b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

**c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

**d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 63% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>3</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escorreito.

3. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 7715/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 08/08/2023 foi dado um prazo de cinco dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 31/05/2023, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar. Na sequência, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação de oito recomendações em questão.

PLANO DE PROVIDÊNCIAS PARA ACHADOS/RECOMENDAÇÕES UNIDADE AVALIADA: OUV/ANEEL				
ITEM DE RECOMENDAÇÃO/ ENUNCIADO	PROVIDÊNCIA(S) DA UA PARA CUMPRIMENTO	ETAPA(S)/ DATA(S) DE IMPLEMENTAÇÃO DA(S) PROVIDÊNCIA(S)	SERVIDOR E/ OU ÁREA DA UA RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO	BENEFÍCIO(S) ESPERADO(S) COM A AÇÃO (GESTÃO/ USUÁRIO)
<b>Achado 1: Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria</b>				
I - Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria de forma apartada ao Relatório de Gestão da ANEEL, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima da Agência e publicando-o na página da ouvidoria do sítio eletrônico da Agência;	Os relatórios estão em processo de revisão e diagramação.	SETEMBRO DE 2023	Marcos Bragatto / Juscilene Teles de Menezes Silva / AID-ANEEL (Assessoria de Comunicação)	Adequação do procedimento e publicização.
<b>Achado 2: Ausência de formalização de fluxos de trabalho</b>				
II - Implementar e documentar fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;	Elaborar os fluxos internos de acordo com as alterações verificadas no Regimento Interno da ANEEL, em abril de 2023, abrangendo as funções de ouvidoria, ouvidoria da mulher, Lei de acesso à informação, Lei geral de proteção de dados pessoais e monitoramento do e-Agendas.	DEZEMBRO DE 2023	Marcos Bragatto / Juscilene Teles de Menezes Silva / Paulo Roberto Pereira Côrtes	Melhor compreensão sobre as atividades desenvolvidas na Ouvidoria e satisfação dos usuários.
<b>Achado 3: Fragilidade dos meios de encaminhamento das manifestações para as unidades internas e de apuração</b>				

**PLANO DE PROVIDÊNCIAS PARA ACHADOS/RECOMENDAÇÕES  
UNIDADE AVALIADA: OUV/ANEEL**

ITEM DE RECOMENDAÇÃO/ ENUNCIADO	PROVIDÊNCIA(S) DA UA PARA CUMPRIMENTO	ETAPA(S)/ DATA(S) DE IMPLEMENTAÇÃO DA(S) PROVIDÊNCIA(S)	SERVIDOR E/ OU ÁREA DA UA RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO	BENEFÍCIO(S) ESPERADO(S) COM A AÇÃO (GESTÃO/ USUÁRIO)
<p>III - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;</p>	<p>O módulo de triagem e tratamento da plataforma é utilizado em grande parte, notadamente nos casos que envolvem a Lei de Acesso à Informação. Adotaremos o uso do módulo no âmbito das denúncias tão logo estabelecidos os responsáveis em cada área.</p>	<p>DEZEMBRO DE 2023</p>	<p>Marcos Bragatto / Juscilene Teles de Menezes Silva / Marina de Deus Albuquerque</p>	<p>Maior rastreabilidade por parte da CGU.</p>
<p>IV - Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais (pseudonimização) e de extrato da manifestação a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações às unidades internas da ANEEL; e sobretudo no tocante às denúncias, obter autorização prévia do denunciante ou proceder, obrigatoriamente, ao procedimento de pseudonimização antes do encaminhamento.</p>	<p>Promover a readequação, considerando a necessidade de aplicação dos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD</p>	<p>SETEMBRO DE 2023</p>	<p>Marcos Bragatto / Juscilene Teles de Menezes Silva / Kenia Bispo Pinheiro Rocha</p>	<p>Adequação do procedimento e maior segurança aos usuários.</p>
<p><b>Achado 4: Fragilidade de estrutura da Ouvidoria Institucional com impactos no desempenho de objetivo estratégico da Agência</b></p>				
<p>V - Atuar de forma estratégica com a SMA na supervisão dos padrões regionais de atendimento das demandas dos consumidores e agentes regulados; e</p>	<p>A Ouvidoria não se confunde com a SMA. Cada qual desenvolve suas atividades de forma independente, não havendo sobreposição de funções. Atualmente tratamos na Ouvidoria as reclamações contra a Unidade Organizacional SMA/ANEEL. As reclamações referentes às relações de consumo entre o consumidor e as fornecedoras de energia são tratadas pela SMA.</p>	<p>X-X</p>	<p>X-X</p>	<p>X-X</p>

**PLANO DE PROVIDÊNCIAS PARA ACHADOS/RECOMENDAÇÕES**  
UNIDADE AVALIADA: OUV/ANEEL

ITEM DE RECOMENDAÇÃO/ENUNCIADO	PROVIDÊNCIA(S) DA UA PARA CUMPRIMENTO	ETAPA(S)/DATA(S) DE IMPLEMENTAÇÃO DA(S) PROVIDÊNCIA(S)	SERVIDOR E/OU ÁREA DA UA RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO	BENEFÍCIO(S) ESPERADO(S) COM A AÇÃO (GESTÃO/USUÁRIO)
VI - Adequar e fortalecer a estrutura da Ouvidoria Institucional conforme prescrição normativa, inclusive pela oportunidade de previsão em seu Regimento Interno.	A estruturação da Ouvidoria está em curso. Em abril de 2023, por meio da Resolução Normativa nº 1.061, de 19 de abril de 2023, ela tornou-se uma Unidade Organizacional. Até o momento não foi nomeado Ouvidor para a ANEEL, embora as ações de estruturação seguem ativas.	DEZEMBRO DE 2023	Marcos Bragatto / Juscilene Teles de Menezes Silva / Paulo Roberto Pereira Côrtes / Kenia Bispo Pinheiro Rocha / Manoel de Souza Neves / Marina de Deus Albuquerque (responsabilidade de todos).	Melhoria no cumprimento de suas funções, auxiliando na gestão e promovendo a satisfação dos usuários da ANEEL.
<b>Achado 5: Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL</b>				
VII - Atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da ANEEL, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação. Pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa;	A atualização do sítio eletrônico está em curso.	SETEMBRO DE 2023	Juscilene Teles de Menezes Silva	Melhor entendimento e transparência.
<b>Achado 6: Condução inadequada de demanda, na Unidade, pela emissão de juízo de responsabilidade de agentes sem que houvesse a devida apuração de responsabilidades na Unidade competente (Corregedoria), e sem que houvesse a devida reclassificação da manifestação na Plataforma Fala.BR</b>				
VIII - Proceder para que o teor das respostas às manifestações, sobretudo quando se tratar de reclassificação de manifestações do tipo denúncia, não sejam de cunho genérico, que sejam pontualmente sanadas as alegações do denunciante, não deixando dúvida quanto ao posicionamento adotado pela Ouvidoria pela mudança da tipologia;	Atualmente não temos mais essa situação. As demandas são analisadas e encaminhadas às instâncias responsáveis pela apuração. Quando reclassificadas, são devidamente instruídas para melhor entendimento por parte do usuário.	Prática atual está adequada à orientação da CGU	Kenia Bispo Pinheiro Rocha / Marina de Deus Albuquerque	Melhor compreensão por parte do usuário.

**PLANO DE PROVIDÊNCIAS PARA ACHADOS/RECOMENDAÇÕES  
UNIDADE AVALIADA: OUV/ANEEL**

ITEM DE RECOMENDAÇÃO/ ENUNCIADO	PROVIDÊNCIA(S) DA UA PARA CUMPRIMENTO	ETAPA(S)/ DATA(S) DE IMPLEMENTAÇÃO DA(S) PROVIDÊNCIA(S)	SERVIDOR E/ OU ÁREA DA UA RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO	BENEFÍCIO(S) ESPERADO(S) COM A AÇÃO (GESTÃO/ USUÁRIO)
<p>IX - Atentar para a devida segregação das atividades das instâncias de recepção, triagem e tratamento (Ouvidoria) e das instâncias de apuração (Corregedoria e CPPA) das denúncias dirigidas à ANEEL que tiveram por objeto ato comissivo, omissivo impróprio ou irregular de agente.</p>	<p>Atualmente não há apuração na Ouvidoria. Os papéis estão definidos e a Ouvidoria analisa tão somente a questão da admissibilidade (materialidade) da denúncia. A triagem é realizada para identificar a natureza da denúncia, se ética (Comissão de Ética), procedimental/ crime contra a administração (Corregedoria), ou conflito de interesses (Superintendência de Gestão de Pessoas.</p>	<p>Prática atual está adequada à orientação da CGU</p>	<p>Marcos Bragatto</p>	<p>Adequado tratamento a todos os casos recebidos.</p>
<p><b>Achado 7: Fragilidades no tratamento de manifestações da Unidade pelo não registro de reclassificação da tipologia na plataforma Fala.BR e pela prorrogação de prazo sob justificativa de aguardar de resposta da SMA, para posterior envio de resposta conclusiva no sentido de o manifestante abrir nova solicitação na SMA.</b></p>				
<p>X - Proceder ao registro da alteração da tipologia da manifestação na plataforma Fala.BR, fazendo constar a devida motivação, e de forma concomitante com a aposição da resposta ao usuário.</p>	<p>Recebemos muitas manifestações na plataforma Fala.BR ingressadas equivocadamente. As reclamações consumeiristas, isto é, em que o consumidor reclama dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia, são tratadas pela SMA. Mesmo recebidas no Fala.BR, acolhemos e efetuamos o redirecionamento adequado, esclarecendo ao consumidor o número de seu novo protocolo para acompanhamento pela internet, e em seguida encerramos a manifestação no Fala.BR</p>	<p>O Achado nº 7 identificou com propriedade um erro procedimental da Ouvidoria da ANEEL à época da avaliação. Atualmente esse problema foi corrigido, com a migração do processo para o canal adequado e o esclarecimento e encerramento na plataforma Fala.BR</p>	<p>Kenia Bispo Pinheiro Rocha</p>	<p>Alocação do problema do consumidor no fluxo correto, esclarecendo-o para que nos casos futuros busque diretamente o “fale conosco” ou o telefone 167.</p>