



# Atividades desempenhadas pelas Ouvidorias das Agências Reguladoras Federais

Requerimento nº 18/2024 – CDC/CD

Marcos Bragatto

Coordenador Técnico de Ouvidoria (OUV/ANEEL)

2024

04, julho

# Estrutura organizacional da ANEEL

# ORGANOGRAMA

## DIRETORIA COLEGIADA

### ASSESSORAMENTO

**ASD** Assessoria Técnica da Diretoria  
**AID** Assessoria Institucional da Diretoria  
**GDG** Gabinete do Diretor-Geral  
**PF** Procuradoria Federal junto à ANEEL  
**SGE** Secretária - Geral

### CONTROLE E GESTÃO

**AIN** Auditoria Interna  
**CRG** Corregedoria  
**OUV** Ouvidoria

### REGULAÇÃO ECONÔMICA DO MERCADO E ESTÍMULO À COMPETIÇÃO

**STR**  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO TARIFÁRIA E REGULAÇÃO ECONÔMICA

### RELAÇÕES COM A SOCIEDADE

**SMA**  
SUPERINTENDÊNCIA DE MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

### OUTORGAS E GESTÃO DOS POTENCIAIS HIDRELÉTRICOS

**SCE**  
SUPERINTENDÊNCIA DE CONCESSÕES, PERMISSÕES E AUTORIZAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA  
**SEL**  
SECRETARIA DE LEILÕES

### FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÕES DE ENERGIA ELÉTRICA

**SFT**  
SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA  
**SFF**  
SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA, FINANCEIRA E DE MERCADO

### REGULAÇÃO TÉCNICA E PADRÕES DE SERVIÇO

**STD**  
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA  
**SGM**  
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GERAÇÃO E DO MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA  
**STE**  
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TRANSIÇÃO ENERGÉTICA

### PLANEJAMENTO E GESTÃO ADMINISTRATIVA

**SGP**  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS  
**SGI**  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO TÉCNICA DA INFORMAÇÃO  
**SGA**  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE CONTRATAÇÕES





**OUVIDORIA – OUV**



**Superintendência de Mediação Adminis  
e das Relações de Consumo - SMA**

**OUVIDORIA  
SETORIAL**

## OUVIDORIA – OUV

A Ouvidoria é o elo entre o Estado e o usuário de serviços públicos. Ela é, ao mesmo tempo, uma unidade que promove a participação, respondendo as manifestações, e promove o controle da Administração Pública, provendo informações que são trazidas diretamente pelos cidadãos e que poderão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão do órgão.

[https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais\\_atendimento/fale-conosco1](https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1)

## 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](#))
- Telefone 167 (de segunda a sábado, das 8h às 20h)
- Telefone 0800 7270167 (de segunda a sábado, das 8h às 20h)

# Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



## Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



## Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação

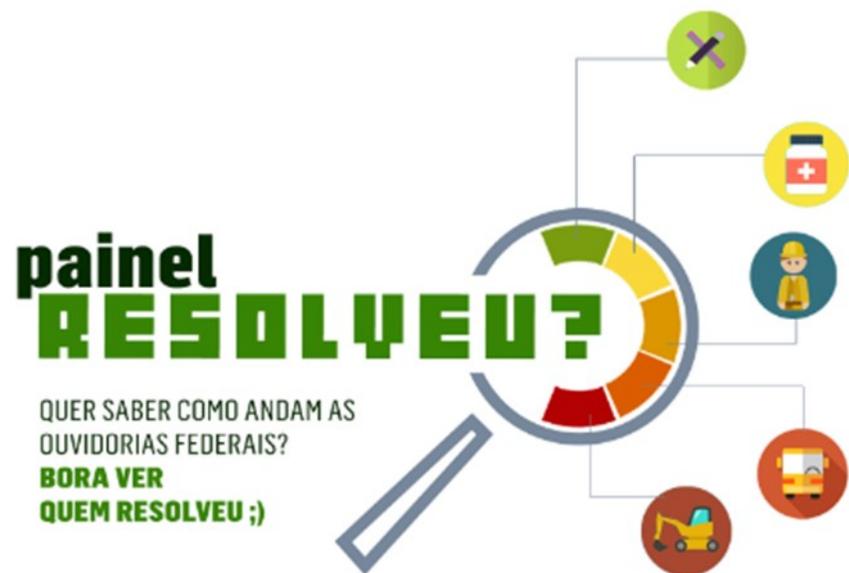


## Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes



**OUVIDORIA**



**LAI**

### Painel Resolveu?

O **painel Resolveu?** é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. [Acesse!](#)



# PAINEL RESOLVEU?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Dados do painel de 09/12/2014 a 02/07/2024

Última Atualização: 03/07/2024 6h00

## FILTROS

IdEsfera - Federal  
Período do Registro = 01/01/2023 -  
03/07/2024

Limpar Filtros

### ESFERA i

Federal

### PODER i

Todos

### SEGMENTO i

Todos

### UF i

Todos

VISÃO GERAL

BUSCADOR DE OUVIDORIAS

COMPARE

## Esfera Federal



1.569.665  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

331  
ÓRGÃOS



EM TRATAMENTO

36.175

93%

DENTRO DO PRAZO

7%

FORA DO PRAZO



RESPONDIDAS

1.363.205

92%

DENTRO DO PRAZO

8%

FORA DO PRAZO

18,82  
TEMPO MÉDIO  
(DIAS)



ARQUIVADAS

170.285

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

222.369

\*Já contabilizadas nas outras situações.

## PAINEL RESOLVEU?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Dados do painel de 09/12/2014 a 02/07/2024

Última Atualização: 03/07/2024 6h00

### FILTROS

IdEsfera = Federal  
Nome Órgão Entidade = ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica  
Período do Registro = 01/01/2023 - 03/07/2024

Limpar Filtros

#### ESFERA

Federal

#### PODER

Todos

#### SEGMENTO

Todos

#### UF

Todos

VISÃO GERAL

BUSCADOR DE OUVIDORIAS

COMPARE

## ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica



4.726  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1  
ORGÃO



EM TRATAMENTO

61

100%

DENTRO DO PRAZO

0%

FORA DO PRAZO



RESPONDIDAS

3.476

100%

DENTRO DO PRAZO

0%

FORA DO PRAZO

5,26  
TEMPO MÉDIO  
(DIAS)



ARQUIVADAS

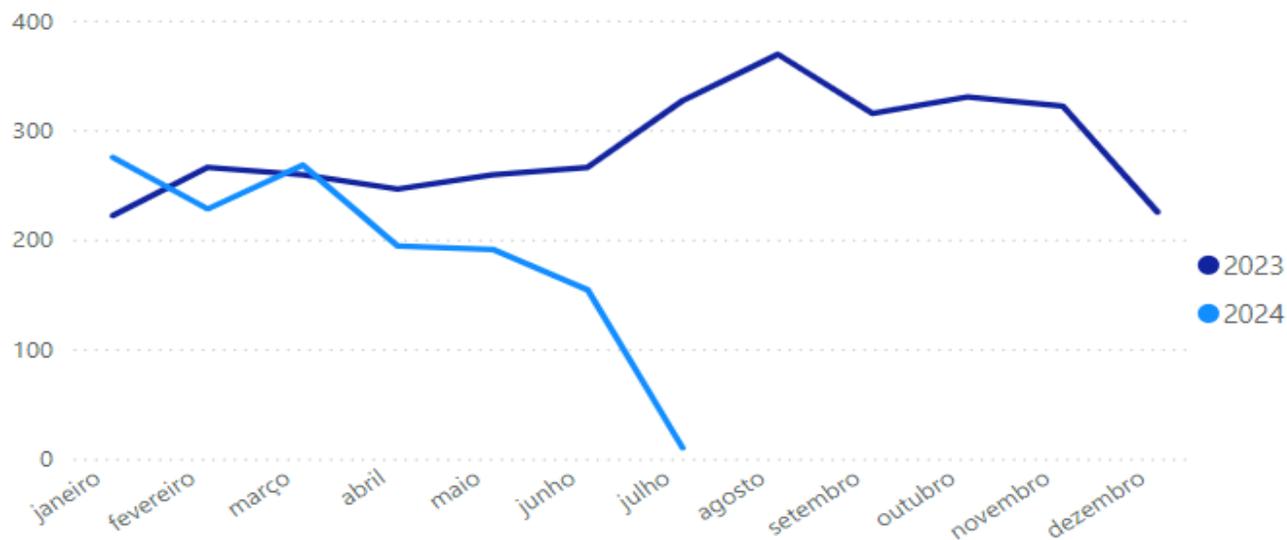
1.189

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

134

\*Não contabilizadas nos demais gráficos e totalizadores.

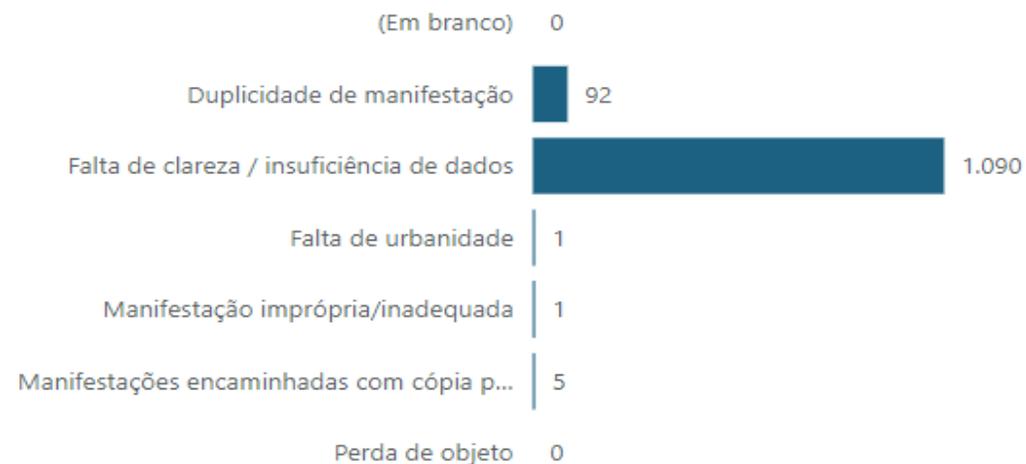
## SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



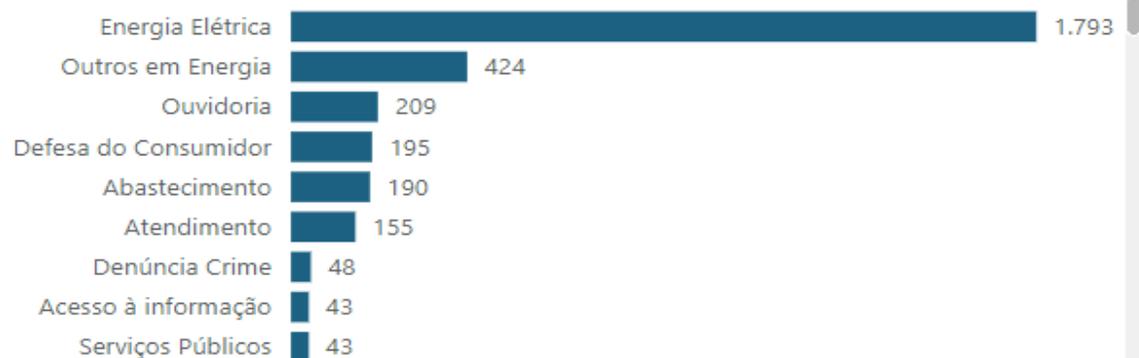
## MOTIVO ARQUIVAMENTO



## RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



## PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por faixa etária



### RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

99,54%



Não

0,46%

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

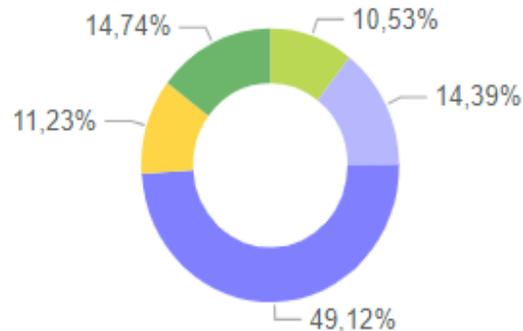
### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



NÍVEL

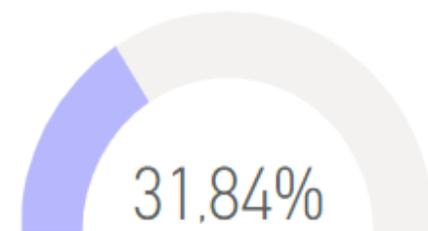


SÉRIE HISTÓRICA



#### Respostas

- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito
- Regular
- Muito Satisfeito



Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 285

### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



NÍVEL



SÉRIE HISTÓRICA



Limpar Filtros

FILTROS COMPARATIVO

IdEsfera = Federal  
Ano Registro = 2023, 2024

PERÍODO

- 2021
- 2022
- 2023
- 2024
- maio
- junho
- julho
- agosto

PERÍODO COMPARATIVO

- 2021
- 2022
- 2023
- 2024
- maio
- junho
- julho
- agosto

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

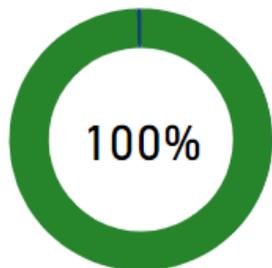
- Selecionar tudo
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação



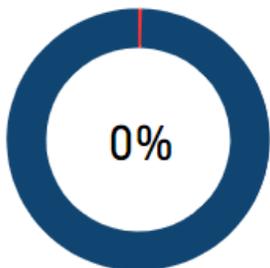
TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES

4.726

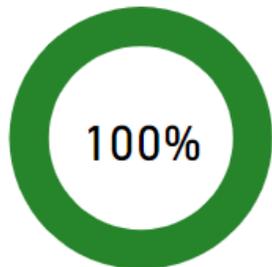
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): 5,26



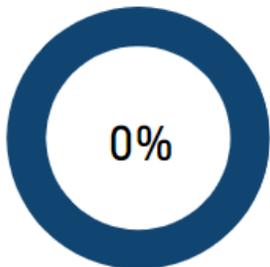
MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:  
DENTRO DO PRAZO



MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:  
FORA DO PRAZO



MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:  
DENTRO DO PRAZO



MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:  
FORA DO PRAZO

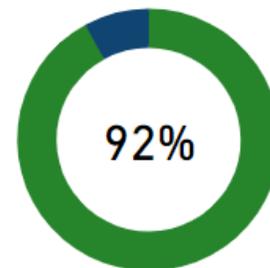


Medida Avaliada

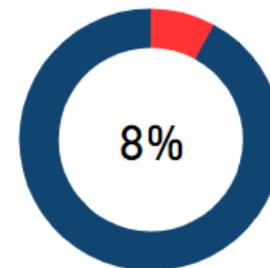
Média Manifestações

4.810,81

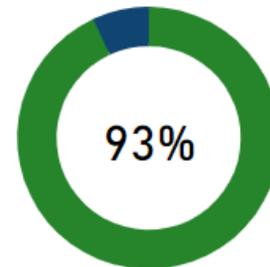
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): 18,48



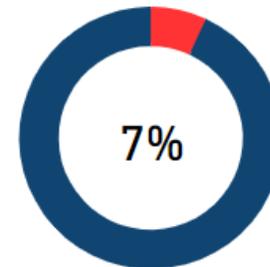
MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:  
DENTRO DO PRAZO



MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:  
FORA DO PRAZO



MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:  
DENTRO DO PRAZO



MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:  
FORA DO PRAZO

### • PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo federal. Há informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimentos de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

Os dados são extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, a ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. Acesse!

[INICIAR](#)

[SAIBA MAIS](#)



PAINEL

# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**VISÃO GERAL**

PEDIDOS

SOLICITANTES

OMISSÕES

RECURSOS

TRANSPARÊNCIA ATIVA

## ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

Última Atualização >> 03/07/2024 05:02:34  
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA ESPECIAL

### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

**4.984**

RANKING ?

**7° / 321**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

**8,95**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

**74° / 321**

### STATUS DOS PEDIDOS ?

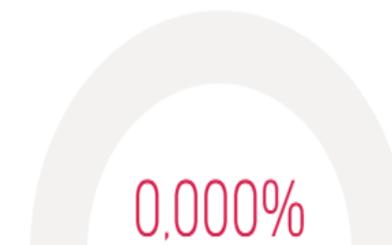
RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES



### NOME DO ÓRGÃO

ANEEL – Agência Nacional de E... ▾

### UF

Todos ▾

### SELECIONE O PERÍODO POR ?

### DATA

01/01/2023

03/07/2024

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Todos

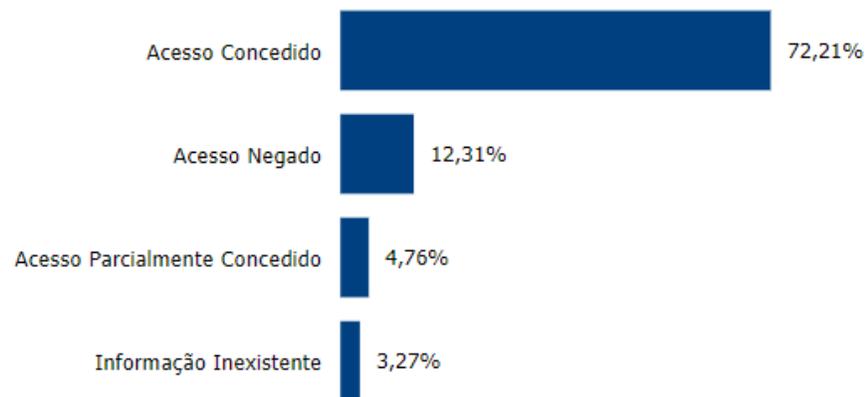
### TOTAL DE RESPOSTAS: 244

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

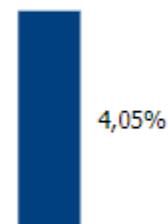
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



## TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS ?



## CUMPRIMENTO DE PRAZO ?



USO DE PRORROGAÇÃO



RESPOSTA DENTRO DO PRAZO LEGAL

PAINEL

# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

[VISÃO GERAL](#) [PEDIDOS](#) [SOLICITANTES](#) [OMISSÕES](#) **RECURSOS** [TRANSPARÊNCIA ATIVA](#)

## ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

Última Atualização >> 03/07/2024 05:00  
Atualização >> D

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA ESPECIAL

### RECURSOS

TOTAL DE RECURSOS ?

**545**

RANKING ?

**9° / 321**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

ÓRGÃO	CGU	CMRI
4,04 dias	48,49 dias	258 dias

### RECURSOS RECEBIDOS ?

Instância: Todos

RESPONDIDOS



NÃO RESPONDIDOS



OMISSÕES



EM TRAMITAÇÃO



### NOME DO ÓRGÃO

ANEEL – Agência Nacional de E... ▾

### UF

Todos ▾

### SELECIONE O PERÍODO POR ?

### DATA

01/01/2023 03/07/2024

## DECISÕES ?

### 1º INSTÂNCIA

71,7 %

**391**

CHEFE HIERÁRQUICO

### 3º INSTÂNCIA

7,7 %

**42**

CGU

## RECURSOS RECEBIDOS ?

### 2º INSTÂNCIA

19,6 %

**107**

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO

### 4º INSTÂNCIA

0,9 %

**5**

CMRI

## DECISÕES ?

### 1º INSTÂNCIA

71,7 %

**391**

CHEFE HIERÁRQUICO

### 3º INSTÂNCIA

7,7 %

**42**

CGU

## RECURSOS RECEBIDOS ?

### 2º INSTÂNCIA

19,6 %

**107**

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO

### 4º INSTÂNCIA

0,9 %

**5**

CMRI

## RECURSOS POR PEDIDO ?

## MANUTENÇÃO POR INSTÂNCIA ?

Primeira Instância

33,50%

63,94%

Segunda Instância

31,13%

62,26%

CGU

72,97%

13,51%

13,51%

CMRI

100,00%

● % Mantidas ● % Reformadas ● % Parcialmente Reformadas





**OUVIDORIA**



**OUVIDORIA  
DA MULHER**



**L A I  
12527/2011**



**LGPD 13709/2018  
(Encarregado)**



**CARTA DE  
SERVIÇOS**



**CONSELHO  
DE USUÁRIOS**



**E-AGENDAS**





Endereço : SGAN 603  
Módulo I e J – Brasília/DF  
CEP: 70830-110

OUVIDORIA: 061 2192 8640  
OUVIDORIA SETORIAL: 167

**OBRIGADO!**



**2024**  
04, julho