



**UNIVERSIDADE SALVADOR – UNIFACS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA
MESTRADO EM REGULAÇÃO DA INDÚSTRIA DE ENERGIA**

RENATO MANZAN

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E SUPORTE AO
ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE CONSUMIDORES –
SIACON**

Salvador
2004

RENATO MANZAN

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E SUPORTE AO
ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE CONSUMIDORES –
SIACON**

Dissertação apresentada à Universidade Salvador, como parte das exigências do Curso de Mestrado em Engenharia, área de concentração Regulação da Indústria de Energia, para obtenção do título de “Mestre”.

Orientador: Prof. Dr. James Silva Santos Correia

Salvador
2004

Ficha Catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade
Salvador - UNIFACS

Manzan, Renato

Sistema Integrado de Gestão e Suporte ao Atendimento de Solicitações de Consumidores – SIACON. / Renato Manzan. – Salvador, 2004.

198 p:

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Regulação da Indústria de Energia, Universidade Salvador – UNIFACS, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre.

Orientador Prof. Dr. James Silva Santos Correia.

1. Energia elétrica. 2. Energia elétrica - Distribuição. I. Correia, James Silva Santos, orient. II. Universidade Salvador – UNIFACS. III. Título

CDD: 621.042

Para minha mãe, Oralda, exemplo de força, carinho e dedicação, primeira e incomparável Mestra em minha vida, que desde cedo me mostrou o rumo dos livros e da perseverança para conquistar meu lugar ao sol e, desde então, jamais afastou-se de minha jornada, confiando e incentivando sempre.

Para meu pai, Antônio Carlos, que, lá do Céu, como sempre o fez em vida, me guarda, orienta e dá o conforto nas horas difíceis.

Para meus irmãos Vânia, Cacildo e Ana Maria que, grandes amigos, cúmplices e confiantes em minhas possibilidades, sempre incentivaram e torceram por meu sucesso.

Para meu sobrinho, Tarcísio, para que seja uma fonte de inspiração em sua jovem caminhada.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a DEUS o dom da vida e a capacidade de lutar por meus ideais. Sem sua confortante e constante presença não é possível obter sucesso em qualquer empreitada.

Meu carinho e agradecimento especial a Maria de Fátima de Magalhães Amorim, grande amiga e incentivadora desde o início do processo. Este projeto é fruto de sua habilidade em perscrutar oportunidades e alavancar esforços para que elas se concretizem, sempre valorizando seus subordinados.

Agradeço à COELBA pela oportunidade de participar do Mestrado em Regulação da Indústria de Energia promovido pela Universidade Salvador, através de um projeto de pesquisa e desenvolvimento aprovado pela ANEEL.

Agradeço, ainda, à equipe da UNIFACS que desenvolveu o sistema suporte ao projeto SIACON, em especial a Roberto Pinho. Agradeço, também, ao valioso e paciente apoio de Renato Pino.

A minha família e aos amigos que tantas vezes incentivaram e souberam perdoar as indisponibilidades e ausências face ao volume de trabalho envolvido durante o curso e no preparo desta dissertação, mais uma vez, meu obrigado.

Por fim, agradeço aos colegas de trabalho e a todos que colaboraram de alguma forma para a concretização deste trabalho.

RESUMO

No contexto das profundas mudanças ocorridas no modelo do setor elétrico brasileiro, com sua reestruturação e privatização a partir de meados dos anos 1990, houve o afastamento do Estado de sua política intervencionista, em que era praticamente o único responsável pela geração, transmissão e distribuição de energia, cabendo ao setor privado arcar com estas atividades enquanto o Estado assumiria o papel de regulador e fiscalizador. Este novo cenário, com a introdução das Agências Reguladoras, ratificou a necessidade de constante atenção e observância aos aspectos regulatórios pelas empresas concessionárias. O presente trabalho apresentado mostra como a COELBA buscou adequar-se, promovendo intensa divulgação da cultura regulatória, capacitando e atualizando seus profissionais face à intensificação da fiscalização e às constantes mudanças na regulamentação, uma vez que a ANEEL vem atualizando a existente e regulamentando novos temas, para não incorrer em risco regulatório e atender às necessidades dos consumidores. Torna-se necessária, portanto, a constante difusão, dentro das concessionárias, do marco legal que deve orientar o relacionamento com os consumidores e com a própria ANEEL, assim como das estatísticas de desempenho do atendimento, a partir dos registros de reclamações de consumidores, para que se busque a erradicação dos problemas e otimização dos serviços, para o que foi desenvolvido, na COELBA, um sistema integrado de gestão e suporte ao atendimento de solicitações de consumidores - o SIACON.

Palavras-chave: Distribuição de energia elétrica; Reclamação de consumidores; Regulamentação; Agências reguladoras; Relacionamento.

ABSTRACT

The Brazilian Electricity Industry deep changes through restructuring and privatization processes over 1990's, put apart the State Policies related to a publicly owned companies where the State was the only responsible for generation, transmission and distribution of energy. Then, the private sector became responsible for those activities while the State started its role as a regulator and supervisor. This new scenario with the Regulator Agencies, confirmed the need of constant attention and observation of the regulatory aspects developed by the utilities companies. This paper wants to present how the Coelba tried to adapt to the new situation, promoting intense campaign about the regulatory culture, teaching and updating it professionals to face the intense supervisory requests and the constant changes of regulatory issues. On the other hand, ANEEL the Brazilian Regulatory Agency has been updating the current regulation and publishing new items trying to avoid regulatory risks and attending the customers needs. This new situation demands a constant diffusion among the utilities, of the legal regulatory mark which has oriented the relationship between customers and the ANEEL. Moreover, the analysis of the statistics attendance results through the consumers enquiries search for the elimination of problems to get better services performance. This is the main objective for the SIACON development

Key words: Distribution of Electrical Energy; Customer enquiries and complaints; Regulation; Agency of electricity regulation; Relationship.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	9
1.2 TEMA E ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS	15
1.4 HIPÓTESES DE TRABALHO	16
1.5 RELEVÂNCIA E RESULTADOS ESPERADOS	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 FALHAS DE MERCADO – A NECESSIDADE DE REGULAÇÃO	19
2.2 O MONOPÓLIO NATURAL	22
2.3 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI	23
2.4 ATENDIMENTO – A QUALIDADE DO SERVIÇO OU COMO AS EMPRESAS PODEM REVOLUCIONAR A MANEIRA DE TRATAR SEUS CLIENTES	28
2.5 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	31
2.6 DANOS ELÉTRICOS	35
3 O SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO: SUA FORMAÇÃO E HISTÓRICO	37
3.1 A INDÚSTRIA DE ENERGIA ELÉTRICA NO BRASIL: ASPECTOS GERAIS	38
3.2 A INDÚSTRIA DE ENERGIA ELÉTRICA NO BRASIL: ASPECTOS REGULATÓRIOS	43
3.3 O NOVO MODELO DO SETOR ELÉTRICO – PROJETO RE-SEB	52
4 AS AGÊNCIAS REGULADORAS E A CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA DO ESTADO DA BAHIA	62
4.1 A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (ANEEL)	63
4.2 A AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA, TRANSPORTE E COMUNICAÇÃO DA BAHIA (AGERBA)	70
5 PROCEDIMENTOS DE INVESTIGAÇÃO DE CAMPO	73
5.1 A COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA (COELBA) ..	75
5.2 A PRIVATIZAÇÃO DA COELBA	77

6 O RELACIONAMENTO ENTRE OS AGENTES	79
6.1 A ASSESSORIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E DE REGULAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO (PIR)	79
6.2 O RELACIONAMENTO ENTRE OS AGENTES	92
6.3 A RECLAMAÇÃO DE DANOS ELÉTRICOS	98
7 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E SUPORTE AO ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES (SIACON)	109
7.1 SIACON	106
8 CONCLUSÕES	124
REFERÊNCIAS	128
ANEXO A – Cenário de Regulação (divulgação diária)	133
ANEXO B – Informativo PIR (Novembro/2002 e Maio/2003).....	144
ANEXO C – Relação de Contratos com Coligadas.....	148
ANEXO D – Controle de Tempos de Notificação - TN da ANEEL..	152
ANEXO E – Controle de Tempos de Notificação - TN da AGERBA - DPLO	153
ANEXO F – Autos de Infração	154
ANEXO G – Carta PIR 010 de 13/01/03	155
ANEXO H – Ofício 027 SRD/ANEEL	157
ANEXO I - Carta PIR 045 de 25/02/03	159
ANEXO J - Ofício 067 SRD/ANEEL..	162
ANEXO K – Análise Técnica ABRADÉE	164
ANEXO L – Classificação do SIC	174
ANEXO M – Classificação do SGRA	175
ANEXO N – Classificação da Ouvidoria da ANEEL (proposta) ..	176
ANEXO O – Questionário	186
ANEXO P – Conexão Regular	189