



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

**CHRISTINA DE ANDRADE MEIRELLES BOMFIM**

**ASPECTOS DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS  
MECANISMOS DE INFORMAÇÃO NAS INTERAÇÕES  
COM O CONSUMIDOR RESIDENCIAL**

Salvador  
2003

**CHRISTINA DE ANDRADE MEIRELLES BOMFIM**

**ASPECTOS DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS  
MECANISMOS DE INFORMAÇÃO NAS INTERAÇÕES  
COM O CONSUMIDOR RESIDENCIAL**

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

Orientador: Prof. Dr. Marciano Morozowski Filho

Salvador  
2003

## Ficha Catalográfica – Sistema de Bibliotecas da Unifacs

B695

Bomfim, Christina de Andrade Meirelles,

Aspectos da eficiência e eficácia dos mecanismos de informação nas interações com o consumidor residencial / Christina de Andrade Meirelles Bomfim; orientador Prof. Dr. Marciano Morozowski Filho. – Salvador, 2003.

82 f.

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

1. Energia elétrica. 2. Energia elétrica – Consumo. 3. Energia elétrica - Distribuição. I. Morozowski Filho, Marciano, orient. II. Universidade Salvador – UNIFACS. IV. Título.

CDD: 333.7932

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

**CHRISTINA DE ANDRADE MEIRELLES BOMFIM**

### **ASPECTOS DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS MECANISMOS DE INFORMAÇÃO NAS INTERAÇÕES COM O CONSUMIDOR RESIDENCIAL**

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Regulação da Indústria de Energia, Universidade Salvador – UNIFACS, pela seguinte banca examinadora:

Marciano Morozowski Filho – Orientador \_\_\_\_\_

Doutor em Engenharia Elétrica, Universidade Federal do Rio de Janeiro - COPPE  
Universidade Salvador – UNIFACS

Lineu Belico dos Reis \_\_\_\_\_

Doutor em Engenharia Elétrica, Universidade de São Paulo - EPUSP  
Universidade de São Paulo - USP

Gladis Bordin Schuch \_\_\_\_\_

Doutora em Engenharia Elétrica, Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC  
Universidade do Rio Grande do Sul - UFRGS

Salvador, 25 de setembro de 2003

## **AGRADECIMENTOS**

À Centrais Elétricas Brasileiras SA - Eletrobrás, por possibilitar os dois anos à dedicação deste mestrado.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Marciano Morozowski Filho, pela parceria, segurança, orientação e estímulo.

Ao professor, Dr. Lineu Belico dos Reis, pela influência sob a decisão do tema escolhido.

Aos Profs. Drs. James Silva Correia e André Valente, coordenadores deste mestrado, pela oportunidade e confiança.

À Companhia de Eletricidade da Bahia – COELBA, pelas informações fornecidas.

Aos amigos da UNIFACS, companheiros desta jornada, pela vivência e crescimento proporcionados.

À amiga Arminda D'Alva e Souza, pela colaboração na revisão deste trabalho.

À minha família, Alberto, Gustavo e Paloma, pelo amor, pelo apoio e por suportarem os momentos de tensão.

## RESUMO

Este trabalho aborda a questão da eficiência e eficácia dos mecanismos de informações utilizados pelos agentes que atuam no mercado de distribuição de energia elétrica - Concessionária, Órgão Regulador e Agência Regional, tendo como foco o consumidor do Grupo B Residencial. A análise aqui desenvolvida visa diminuir as assimetrias de informações<sup>1</sup> existentes neste mercado e atender ao objetivo empresarial de eficiência no atendimento ao cliente. É, também, intenção deste trabalho contribuir para uma atuação mais eficiente do órgão regulador, que tem como função complementar manter informados os agentes do mercado e a sociedade em geral, quanto às regras estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras Atendidas em Baixa Tensão, na forma de Contrato de Adesão. Para isto, avaliam-se inicialmente as dificuldades enfrentadas por este tipo de consumidor na interpretação e entendimento dos termos legais que regem o citado contrato, assim como o acervo comunicativo disponibilizado. Em geral, este tipo de consumidor não dispõe de assessoria jurídica para esclarecer seus direitos e deveres, ao contrário do que ocorre, por exemplo, na classe do Grupo A Industrial. Partindo-se da premissa que um consumidor insatisfeito, seja por desconhecimento, por interpretação errônea ou por falha no atendimento, gera reclamação, toma-se como balizador para metodologia da pesquisa na investigação do atendimento, a observação dos tipos de reclamações e sua incidência junto aos agentes responsáveis pelo trato deste serviço. Efetua-se a seguir um diagnóstico da situação atual, apontando as necessidades de melhorias na qualidade de serviço, na informação do contrato de prestação de serviço/fatura e no conhecimento das reclamações efetuadas pelo consumidor. Concluindo, faz-se uma análise comparativa das formas de classificação das reclamações, adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA e a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - COELBA, sugerindo-se adaptações e unificação para as diferentes formas de classificação existentes.

**Palavras-chave:** Eficácia, Eficiência, Informação, Regulação, Satisfação.

---

1 - O montante de informações disponíveis para os Concessionários e Consumidores é desigual. As informações são geralmente distribuídas de forma assimétrica em prejuízo para o consumidor.

## ABSTRACT

This paper covers the question about efficiency and efficacy of the means of information used by the agents who operate in the electrical energy market – Utilities, Concessionaries, Regulating Organ, and Regional Agencies, focusing on the Group B Residential Consumer. The analysis herein developed, aims at diminishing the asymmetries in information<sup>2</sup>, which exists on the market and comply with the objectives of the utility in efficiency with regard to the consumer. It is also the intention of this paper to contribute to more efficient action on the part of the regulating organ whose complementary function is to keep the market agents and the public as a whole, informed of the regulations established in the electric energy supply contract. To this end, the difficulties faced by this type of consumer in interpreting and understanding the legal terms the Contract, as well as the means of communication, are initially appraised. Generally speaking, this class of consumer does not dispose of legal help to clarify and explain rights and obligations, as compared to the Group A Industrial Consumer. Considering that a unsatisfied consumer, due to ignorance, erroneous interpretation or lack of adequate attention, may generate complaints, the guideline adopted for the methodology of research is to investigate the attention given to the consumer, observation of the types of complaints made to the responsible agents in charge receiving such complaints, and the frequency thereof. A diagnosis of the actual situation is made thereafter, indicating investment requirements in the quality of the service rendered, in the information furnished in the service contract/invoice and in the comprehension of consumer complaints. In conclusion, a comparative analysis is made of the complaints classification formats adopted in by Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL/Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA/Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - COELBA, with suggestions for adaptation and unification of the classification formats.

**Keywords:** Efficiency, Efficacy, Information, Regulations and Satisfaction.

---

2 - The amount of information available to Concessionaries and Consumers is not equivalent. This information is generally distributed asymmetrically in detriment of the consumer.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - DESESTATIZAÇÃO POR INVESTIDOR, JULHO/02.....	19
FIGURA 2 - PARTICIPAÇÃO POR TIPO DE INVESTIDOR NAS DESESTATIZAÇÕES .....	20
FIGURA 3 - PRIVATIZAÇÕES DE GERADORAS E DISTRIBUIDORAS NO PAÍS .....	21
FIGURA 4 - RESULTADO DAS PRIVATIZAÇÕES POR SETOR, JULHO/02 .....	22
FIGURA 5 - CADEIA PRODUTIVA DE ENERGIA ELÉTRICA.....	23
FIGURA 6 - DISTRIBUIÇÃO DO MERCADO DE ENERGIA NA BAHIA .....	30
FIGURA 7 - DISTRIBUIÇÃO POR CLASSE DE CONSUMO NA BAHIA .....	30
FIGURA 8 - EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ELETRICIDADE POR CLASSE NO ESTADO DA BAHIA .....	31
FIGURA 9 - DISTRIBUIÇÃO POR CLASSE/CONSUMO/RECEITA .....	34
FIGURA 10 - LIVRETO: A SUA CONTA DE LUZ POR SUA CONTA .....	39
FIGURA 11 - ESTRUTURA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL ..	41
FIGURA 12 - MAPA DE ATUAÇÃO DESCENTRALIZADA DA ANEEL/JUNHO 2002.....	45
FIGURA 13 - CANAIS DE RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA NO ESTADO.....	48
FIGURA 14 - CANAIS DE RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES NA COELBA.....	48
FIGURA 15 – DESENHO SISTÊMICO E ATUAÇÃO DO PQSP.....	59
FIGURA 16 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS - PERFIL EDUCACIONAL - ANEEL/2002 .	61
FIGURA 17 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS - PERFIL DE RENDA - ANEEL/2002 .....	61
FIGURA 18 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO - ANEEL/02.....	62
FIGURA 19 - INDICADORES INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR - ANEEL/02 .....	63
FIGURA 20 - FLUXO DE FISCALIZAÇÃO APLICADO ÀS CONCESSIONÁRIAS / ANEEL - SFE/2003.....	64
FIGURA 21- RESULTADOS DE FISCALIZAÇÃO.....	64
FIGURA 22 - EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO - CAMPANHA DIREITOS DO CONSUMIDOR .....	65



## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - POSIÇÃO HISTÓRICA X REGULAMENTAÇÃO ATUAL .....	19
TABELA 2- RESUMO DOS PERÍODOS PRÉ-REFORMA /PÓS-REFORMA.....	22
TABELA 3 – DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO DE INSTALAÇÃO DO ARGOS.....	27
TABELA 4 - DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA NO PAÍS .....	28
TABELA 5 - DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NA BAHIA .....	29
TABELA 6 - TAXAS DE ANALFABETISMO, BRASIL E GRANDES REGIÕES. ....	35
TABELA 7 - FAMÍLIAS POR CLASSE DE RENDIMENTO.....	35
TABELA 8 - DOMICÍLIO POR SANEAMENTO E LUZ ELÉTRICA .....	36
TABELA 9 - TAXAS DE ANALFABETISMO FUNCIONAL NO BRASIL.....	37
TABELA 10 - TAXAS DE ANALFABETISMO FUNCIONAL NAS GRANDES REGIÕES .....	38
TABELA 11 - TIPOS DE ATENDIMENTO .....	44
TABELA 12 - NATUREZA DOS ATENDIMENTOS .....	44

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>13</b>
<b>CONCEITUAÇÕES</b> .....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 1 - CONTEXTUALIZAÇÃO DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS</b> .....	<b>16</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>16</b>
<b>1.1. SETOR ELÉTRICO: PERÍODO PRÉ-REFORMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2. SETOR ELÉTRICO: PERÍODO PÓS-REFORMA</b> .....	<b>19</b>
<b>1.3. CADEIA PRODUTIVA DE ENERGIA ELÉTRICA</b> .....	<b>22</b>
1.3.1. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DOS AGENTES NO MERCADO DE ENERGIA .....	24
1.3.2. AGENTES REGULADORES E/OU FISCALIZADORES .....	25
<b>1.4. MERCADO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO PAÍS</b> .....	<b>27</b>
<b>1.5. MERCADO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO ESTADO</b> .....	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO 2 - IDENTIFICAÇÃO DO DESAFIO</b> .....	<b>32</b>
<b>2. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>32</b>
<b>2.1. IDENTIFICAÇÃO DO DESAFIO</b> .....	<b>32</b>
<b>2.2. ESTATÍSTICA DO DESAFIO</b> .....	<b>33</b>
<b>2.3. MODELO DAS RELAÇÕES DOS AGENTES REGULADORES, OUVIDORIAS E CONCESSIONÁRIA COM OS CONSUMIDORES</b> .....	<b>40</b>
2.3.1. OUVIDORIAS .....	40
2.3.2. AGENTES REGULADORES.....	42
2.3.3. CONCESSIONÁRIA .....	46
<b>CAPÍTULO 3 - IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR</b> .....	<b>52</b>
<b>3. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>52</b>
<b>3.1. IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR</b> .....	<b>52</b>
<b>3.2. REFERÊNCIAS DE AÇÕES POSITIVAS NA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR</b> .....	<b>54</b>
<b>3.3. EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL</b> .....	<b>54</b>
3.3.1. ESPANHA.....	54
3.3.2. AUSTRÁLIA .....	55
3.3.3. CANADÁ.....	56
3.3.4. ESTADOS UNIDOS .....	56
3.3.5. INGLATERRA.....	57
<b>3.4. EXPERIÊNCIA NACIONAL</b> .....	<b>58</b>
3.4.1. GOVERNO FEDERAL.....	58
3.4.2. AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL .....	59

3.4.2.1. Índice Aneel de Satisfação do Consumidor – IASC.....	60
3.4.2.2. Processo e Resultados de Fiscalizações Aplicados às Concessionárias.....	63
3.4.2.3. Campanha Direitos do Consumidor .....	65
3.4.2.4. Projeto Crescendo: Regulação e Cidadania Ativa .....	65
<b>3.5. A IMPORTÂNCIA DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS MECANISMOS DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO 4 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>68</b>
<b>4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO A - Contrato de Adesão.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO B - Classificação das Reclamações ANEEL, Res.nº 382.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO C - Classificação das Reclamações AGERBA - SGRA .....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO D - Classificação das Reclamações COELBA – SIC .....</b>	<b>79</b>

## INTRODUÇÃO

Embora não seja um conceito novo, pois está previsto na atual Constituição da República Federativa do Brasil: *Art. 5º, inciso XXXII. O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor: Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: .... Inciso V - defesa do consumidor. Art. 175. É obrigação do Estado prestar serviços públicos adequados, diretamente ou por meio de empresas concessionárias.* Este conceito é reforçado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que os serviços devem ser eficientes, seguros e contínuos. A Lei nº 8.987/95, das Concessões, determina que a prestação desses serviços deve ser feita sob as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas. Esta Lei reconhece a necessidade do consumidor participar do controle sobre o fornecimento desses serviços, com o objetivo de assegurar o cumprimento dessas exigências. Prevê, inclusive, as fontes de financiamento necessárias para viabilizar essa participação. Além disto, cabe registrar a criação de outros órgãos e entidades destinados a esta defesa<sup>3</sup>.

Apesar destas e outras medidas em defesa do consumidor, grande parte da população brasileira ainda não tomou conhecimento integral de seus direitos como consumidor, pois esses princípios e direitos não estão sendo cumpridos integralmente.

---

3 - Exemplos nacionais e estaduais:

ABED/CE - Associação Brasileira de Economistas Domésticos

ABRACON - Associação Brasileira do Consumidor

ADEC - Associação de Educação e Defesa do Consumidor

ADECON - Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor

ADOC/PR - Associação de Defesa e Orientação do Cidadão

APC - Associação de Proteção ao Consumidor

ASADEC - Associação de Apoio e Defesa do Consumidor

IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

IPEDEC/MG - Instituto de Pesquisa e Defesa do Consumidor

MDCC/BA - Movimento de Donas de Casa e Consumidores da Bahia

VIDA-BRASIL - Valorização do Indivíduo Ativo

Com o intuito de contribuir para a correção desta deficiência, efetua-se este trabalho de pesquisa, que tem influência principal de algumas disciplinas cursadas neste Mestrado:

**A Indústria de Energia Elétrica no Brasil**, no que diz respeito à cadeia produtiva da indústria de energia elétrica, fontes primárias, geração, transmissão, distribuição, comercialização e uso final, possibilitando uma visão ampla do setor elétrico. Visto na contextualização do ambiente de negócios.

**Regulação da Indústria de Energia Elétrica no Brasil**, no que diz respeito à reestruturação do setor elétrico, às atribuições dos atores envolvidos no cenário de energia elétrica e à importância da regulação. Visto ao longo do histórico apresentado.

**Teoria Econômica I**, no que diz respeito aos estudos dos modelos básicos de comportamento do consumidor, às formas de organização dos mercados e às assimetrias de informações. Visto na identificação do desafio da dissertação e na importância da satisfação do consumidor.

**Teoria Econômica II**, no que diz respeito aos conceitos básicos de regulação de mercados, aos efeitos da regulação e às questões das assimetrias de informações existentes. Visto no modelo das relações dos agentes reguladores, ouvidorias e concessionária com os consumidores.

**Modelos Institucionais e Jurídicos da Indústria de Energia**, no que se refere à visão jurídica dos modelos institucionais relativos à indústria de energia elétrica, propiciando averiguações pertinentes à Constituição Federal e ao Poder Público. Fundamentais à elaboração deste trabalho.

**Estudos de Caso**, apresentações de temas correlatos à regulação da indústria de energia e discussão de casos correntes que contribuíram para o fortalecimento e desenvolvimento do tema escolhido para elaboração deste trabalho.

**Tópicos Avançados em Tecnologia e Regulação da Indústria de Energia**, exposição e debates sobre temas da atualidade do setor elétrico, que contribuíram para atualização e fundamentação da pesquisa.

## OBJETIVO

O presente trabalho tem por objetivo abordar os aspectos relacionados à eficiência e eficácia dos mecanismos de informação utilizados nas interações com o consumidor residencial pelos agentes reguladores e concessionários de energia elétrica. Tendo como foco a regulação da prestação deste serviço e como objeto de estudo o Estado da Bahia.

Trata-se, portanto, do mercado atendido pela concessionária local, Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - Coelba, no que se refere ao consumidor residencial.

Para alcançar o objetivo proposto, estrutura-se esta dissertação em quatro capítulos:

Capítulo 1      CONTEXTUALIZAÇÃO DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS

Capítulo 2      IDENTIFICAÇÃO DO DESAFIO

Capítulo 3      IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Capítulo 4      CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Sendo que, inicialmente, apresentam-se os itens: Introdução, Objetivo e Conceituações. E, ao final dos capítulos, apresentam-se as referências bibliográficas e os anexos.

## CONCEITUAÇÕES

Para melhor entendimento do texto, relacionam-se a seguir os principais conceitos encontrados no arcabouço regulatório do setor elétrico e efetuam-se alguns comentários pertinentes:

**Agência Reguladora Nacional** - Autarquia de regime especial, que tem por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, de acordo com a legislação e em conformidade com as diretrizes e as políticas do governo federal. Assim como, celebrar convênios de cooperação, em especial com os Estados e o Distrito Federal, visando à descentralização das atividades complementares de regulação, controle e

fiscalização, mantendo o acompanhamento e avaliação permanente da sua condução.

**Agência Reguladora Estadual/BA** - Autarquia, em regime especial, com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira, patrimônio próprio, vinculada à Secretaria de Infra-Estrutura do Estado, tendo por finalidade regular, controlar e fiscalizar a qualidade dos serviços públicos concedidos, nos segmentos de energia, transportes e comunicações.

**Cidadania** – condição de cidadão, expressa através do exercício de direitos políticos e civis. Alguns desses direitos e deveres estão sintetizados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Organização das Nações Unidas – ONU, de 1948.

**Concessionária ou Permissionária** - agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de energia elétrica.

**Conselhos de Consumidores** - criado através da Portaria nº 519, de 01 de Junho de 1993, define, dentre outras providências, que o concessionário de serviço público de distribuição de energia elétrica fica obrigado a criar, no âmbito de sua área de concessão, o Conselho de Consumidores, de caráter consultivo, voltado para a orientação, a análise e a avaliação das questões ligadas ao fornecimento, às tarifas e à adequacidade dos serviços prestados ao consumidor final.

A Resolução da ANEEL de nº138/2000 define que o Conselho deve ser composto por doze membros, incluindo-se os suplentes, sendo dez representantes dentre as classes de consumidores residenciais, comerciais, industriais, rurais e poder público, dois representantes das Entidades de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON ou Ministério Público. O Conselho deve ainda possuir um Secretário-Executivo e respectivo suplente, indicados pela própria Concessionária, de acordo com as determinações da referida Resolução. Os membros do Conselho são denominados de Conselheiros e são eleitos dentre as entidades de classes de consumidores de diversas localidades e municípios da área de concessão, com vistas a assegurar o máximo de representatividade aos consumidores.

Desta forma, fica estabelecido um importante canal de comunicação entre a Concessionária e os seus consumidores, onde dúvidas, sugestões, críticas ou reclamações podem ser encaminhadas também aos conselheiros para discussão em reuniões ordinárias bimestrais.

**Consumidor** - pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar à concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento, de uso e de conexão ou de adesão, conforme cada caso.

**Contrato de Adesão**<sup>4</sup> - instrumento contratual com cláusulas vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela ANEEL, não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pela concessionária ou consumidor, a ser aceito ou rejeitado de forma integral.

Tipo contratual criado formalmente através da Resolução nº 615/ANEEL, de 6 de novembro de 2002. Aplica-se aos consumidores pertencentes ao Grupo B, com fornecimento de energia elétrica em baixa tensão, sob o título “Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras Atendidas em Baixa Tensão”.

---

4 - ANEEL, Resolução nº 456/2000. Das definições, Art. 2º,V.



# **CAPÍTULO 1 - CONTEXTUALIZAÇÃO DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS**

## **1. INTRODUÇÃO**

Neste capítulo, se faz um breve histórico do setor elétrico, considerando-se os períodos pré-reforma e pós-reforma, apresenta-se o desenho da atual cadeia produtiva de energia elétrica, onde se pode acompanhar todo o processo, desde a geração até a entrega do produto final ao consumidor. Definem-se os agentes reguladores e/ou fiscalizadores do setor e a forma como está estruturado o atual mercado de distribuição de energia elétrica no país e no Estado da Bahia.

### **1.1. SETOR ELÉTRICO: PERÍODO PRÉ-REFORMA**

As primeiras aplicações de energia elétrica no Brasil foram na iluminação e no transporte público.

Em 1879, ocorre a primeira experiência pública com a lâmpada elétrica, usada na iluminação interna da estação central da ferrovia Dom Pedro II, atual Central do Brasil, no Rio de Janeiro.

Em 1881, na mesma cidade, instala-se a iluminação pública em um trecho do Jardim do Campo da Aclamação, atual praça da República. No mesmo ano, na inauguração da Exposição Industrial, a energia elétrica foi utilizada para iluminar dependências do edifício do Ministério da Viação no largo do Paço, atual praça XV, também no Rio de Janeiro.

Em 1883, começa a operar a primeira central geradora elétrica, com 52 kW de capacidade, em Campos/RJ - unidade termelétrica, movida a vapor gerada em caldeira a lenha, para alimentar 39 lâmpadas. Com este empreendimento, inaugura-se a prestação de serviço público de iluminação na América do Sul.

Nesse período histórico, o domínio da geração de energia encontra-se basicamente nas mãos de duas empresas estrangeiras: a LIGHT e a American Foreign Power Company - AMFORP.

Na década de 20, a LIGHT e a AMFORP controlavam São Paulo (capital e interior), Rio de Janeiro e a maior parte das capitais do país. Ao lado dessas duas gigantes, pequenas companhias privadas sobreviviam em pequenas cidades, cujo mercado pouco lucrativo não interessava às duas empresas monopolistas.

No período 1934 - 1961, surge o Decreto nº 24.643, de 10 de julho de 1934, que institui o Código de Águas que, dentre outras providências, pela primeira vez, estabelece regras para o uso da água e para a produção e fornecimento de energia elétrica<sup>5</sup>. Nesse período muitas modificações foram introduzidas. A propriedade dos rios, das quedas d'água e do potencial hidrelétrico deixa de ser do dono da terra e passa a ser patrimônio da nação, sob a forma de propriedade da União. Fica determinado, que o uso para abastecimento humano é o mais importante.

A partir de então, o aproveitamento de potencial hidrelétrico passa a depender de autorização ou concessão, por prazo máximo de 30 ou 50 anos, conforme o montante dos investimentos. As tarifas passam a ser fixadas segundo os custos de operação e o valor histórico dos investimentos. Isto significa o fim da “cláusula-ouro”<sup>6</sup> e da correção monetária automática, conforme a variação cambial.

Acompanhando-se os acontecimentos desse cenário na época, se observa, que as empresas adotavam uma visão imediatista do lucro. Só investiam onde fosse assegurado um alto retorno financeiro, em detrimento das expansões da geração e transmissão. Desta forma, mais adiante, com o avanço da urbanização e da industrialização, surge uma crise no setor caracterizada pela falta de energia elétrica para o abastecimento das cidades e expansão industrial.

Em 1945, é criada a Companhia Hidrelétrica do São Francisco - CHESF, com a tarefa principal de construir e operar a Usina de Paulo Afonso - inaugurada em 1955, com potência instalada de 180.000 kW. Observa-se que a capacidade total de geração na região era, à época da inauguração, de 110.000 kW.

Na década de 1950, a crise de energia resultante da falência do modelo privado de geração de energia elétrica leva vários governos estaduais a intervirem no setor. A primeira, entre as empresas estatizadas, foi a Companhia Estadual de Energia Elétrica do Rio Grande do Sul – CEEE. Posteriormente, praticamente todos os demais estados do Brasil criam suas companhias de energia elétrica. No final dos anos 50 a crise energética atinge os principais centros urbanos do país. Os cortes de energia são sistemáticos, o racionamento entra para a vida cotidiana. Esta

---

5 - Uma primeira versão deste código havia sido enviada ao Congresso em 1907, mas a força da LIGHT e AMFORP era tal que tinha ficado engavetado. Com a Revolução de 30 e a subida de Vargas ao poder, o Governo Federal faz nova ofensiva e consegue aprovar, contra a vontade das empresas, o novo Código.

6 - As companhias tinham direito a corrigir sua tarifas e a receber o equivalente em ouro, ficando assim protegidas da inflação e da desvalorização da moeda brasileira.

situação e a recusa sistemática da LIGHT e da AMFORP em reinvestirem seus lucros no país impulsiona a intervenção estatal.

Em 1960, é criado o Ministério de Minas e Energia e a ELETROSUL.

Em 1962, é criada a ELETROBRÁS, prevista na legislação desde 1954. A partir deste período, surge o Modelo Estatal das Grandes Hidrelétricas, que tem como fundamento o levantamento do potencial hidrelétrico realizado na segunda metade da década de 1960, com o apoio do Banco Mundial e a participação do consórcio canadense – CANAMBRA. O planejamento e a implantação de grandes projetos hidrelétricos das décadas seguintes passam a apoiar-se no inventário de potencial levantado pela CANAMBRA, completado, na Amazônia e Nordeste, por estudos feitos pela ELETROBRÁS.

No início dos anos 70, com a crise do petróleo, os países centrais passam a transferir para os países periféricos e dependentes, ricos em potencial energético como o Brasil, uma série de indústrias que consomem muita energia. Assim, o Brasil se transforma, progressivamente, juntamente com outros países periféricos, em um exportador de produtos eletro-intensivos, isto é, que exigem grande quantidade de energia na sua produção. O Japão, por exemplo, praticamente fecha sua indústria de alumínio primário e passa a importar de países como o Brasil.

Ainda nesse período, em 1973, a estrutura básica do sistema elétrico é composta pela ELETROBRÁS, ELETRONORTE, ELETROSUL, FURNAS e CHESF.

Em 1979, é estatizada a LIGHT Rio e em 1981 a LIGHT São Paulo que passa à ELETROPAULO, empresa estadual. Na Tabela1, a seguir, pode-se avaliar a evolução ocorrida no âmbito da regulamentação.

Tabela 1 - Posição Histórica x Regulamentação Atual

POSIÇÃO HISTÓRICA	x	REGULAMENTAÇÃO ATUAL
O Estado não intervinha na produção e distribuição de energia, apenas conferia autorizações para o funcionamento das companhias.		O Estado intervém na produção e distribuição de energia através do estímulo à competição na geração e na comercialização, permite o livre acesso às redes de T e D, outorga concessões na distribuição, cria o mercado de energia e estabelece a figura do operador independente.
Não havia qualquer legislação sobre a energia elétrica e sobre recursos hídricos.		Disponibilidade de um arcabouço regulatório, sujeito a freqüente atualização.
Estados e municípios gozavam de grande autonomia para estabelecer contratos e autorizações para as empresas privadas de energia.		Os contratos atuais dependem de avaliação, autorização e concessão, delegadas à ANEEL, pelo poder Concedente.
As companhias tinham direito a corrigir suas tarifas e a receber o equivalente em ouro, a chamada “cláusula-ouro”, de maneira a ficarem protegidas da inflação.		As correções efetuadas pelas Concessionárias obedecem a uma política de reajuste e revisão tarifária, determinada pelo poder concedente, após realização de audiências públicas.

## 1.2. SETOR ELÉTRICO: PERÍODO PÓS-REFORMA

O período de 1990 –1994 é caracterizado por pequena participação do investidor estrangeiro, como pode ser visto na Figura 1.

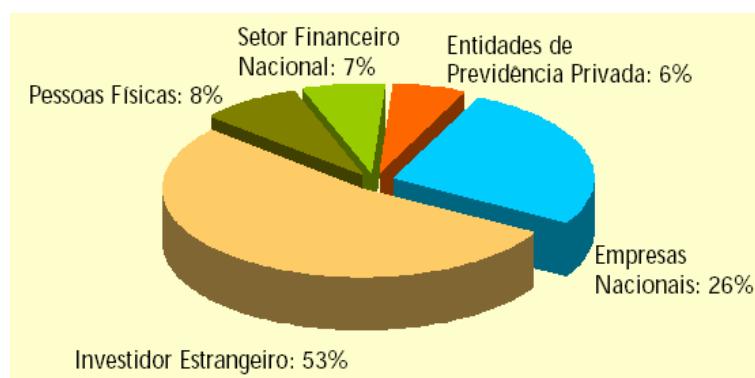
Tipo de Investidor	Receita de Venda	%
Empresas nacionais	3.116	36%
Instituições financeiras	2.200	25%
Pessoas físicas	1.701	20%
Fundos de pensão	1.193	14%
Investidor estrangeiro	398	5%
<b>Total</b>	<b>8.608</b>	<b>100%</b>

Figura 1 - Desestatização por Investidor, julho/02<sup>7</sup>.

A partir de 1995, com o início do governo Fernando Henrique Cardoso, é conferida maior prioridade à privatização. O Programa Nacional de Desenvolvimento - PND é apontado como um dos principais instrumentos da reforma do Estado, sendo parte integrante do Programa de Governo, e o Conselho Nacional de

Desestatização - CND é criado em substituição à Comissão Diretora. Inicia-se uma nova fase da privatização, em que os serviços públicos passam a ser transferidos para o setor privado. São incluídos os setores elétrico e financeiro e as concessões das áreas de transporte, rodovias, saneamento, portos e telecomunicações.

No período 1995 – 2002, a participação do capital estrangeiro é bastante significativa, atingindo 53% do total arrecadado com todas as desestatizações realizadas no Brasil. As empresas nacionais responderam por 26% da receita, cabendo 7% às entidades do setor financeiro nacional, 8% às pessoas físicas e 6% às entidades de previdência privada, como pode ser visto na Figura 2.



**Figura 2 - Participação por Tipo de Investidor nas Desestatizações<sup>8</sup>**

Ainda neste período, em 1996, através do Projeto de Reestruturação do Setor Elétrico Brasileiro - RE-SEB, inicia-se a fase de concepção do novo modelo, sob a coordenação da Secretaria Nacional de Energia do Ministério de Minas e Energia, chegando-se à conclusão de que é preciso criar a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, o Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS e o Mercado Atacadista de Energia Elétrica - MAE, através da Administradora de Serviços do Mercado Atacadista de Energia Elétrica – ASMAE. O Projeto RE-SEB fica concluído em agosto de 1998, com a definição do novo arcabouço setorial.

O processo de desestatização na área de energia elétrica é iniciado com a venda da Espírito Santo Centrais Elétricas S.A - ESCELSA, empresa concessionária de serviço público de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica.

7 - Fonte: Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comercio Exterior, Área de Desenvolvimento de Desestatização e Reestruturação - AD.

8 Fonte: Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comercio Exterior, Área de Desenvolvimento de Desestatização e Reestruturação - AD.

Posteriormente são privatizadas a Light Serviços de Eletricidade S.A., empresas concessionárias de serviço público de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica e a GERASUL, empresa de geração de energia elétrica oriunda da cisão da ELETROSUL.

No âmbito estadual são privatizadas 20 empresas do setor elétrico, sendo 17 distribuidoras e 3 geradoras, conforme o conjunto de figuras, denominado Figura 3.

US\$ milhões			US\$ milhões			Continuação do quadro anterior		
Empresa Geradora	Data da Oferta	Valor da Receita	Empresa Distribuidora	Data da Oferta	Receita de Venda	Empresa Distribuidora	Data da Oferta	Receita de Venda
Cachoeira Dourada	05/09/1997	714	Cerj	20/11/1996	587	Cosern	12/12/1997	606
CESP Paranapanema	28/07/1999	682	Coelba	31/07/1997	1.598	Coelce	02/04/1998	868
CESP Tietê	27/10/1999	472	CEEE-Norte-NE	21/10/1997	1.486	Eletropaulo Metropolitana	15/04/1998	1.777
Total		1.868	CEEE-Centro-Oeste	21/07/1997	1.372	Celpa	09/07/1998	388
			CPFL	05/11/1997	2.731	Elektro	16/07/1998	1.273
			Enersul	19/11/1997	565	EBE	17/09/1998	860
			Cemat	27/11/1997	353	Celpe	17/02/2000	1.004
			Energipe	03/12/1997	520	Cemar	15/06/2000	289
						Saelpa	30/11/2000	185
						Total		16.462

**Figura 3 - Privatizações de Geradoras e Distribuidoras no País<sup>9</sup>**

A partir de 1996, uma série de aproveitamentos hidrelétricos e de linhas de transmissão são incluídos no PND com o objetivo de aumentar a capacidade de produção de energia elétrica. Na licitação para exploração de aproveitamentos hidrelétricos, os novos concessionários obrigam-se a implantar as usinas com potência mínima e prazo máximo definidos no Contrato de Concessão. O pagamento pela outorga da concessão só é devido após o início da operação comercial da usina. Na licitação para empreendimentos de transmissão, não há pagamento pela concessão. Os vencedores são os que oferecem a menor tarifa de transmissão. No período 1990 – 2002, surge o programa de privatizações do Governo Federal, observando-se uma participação do setor elétrico de 31%. Como pode ser visto na Figura 4.

<sup>9</sup> Fonte: Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comercio Exterior, Área de Desenvolvimento de Desestatização e Reestruturação - AD.

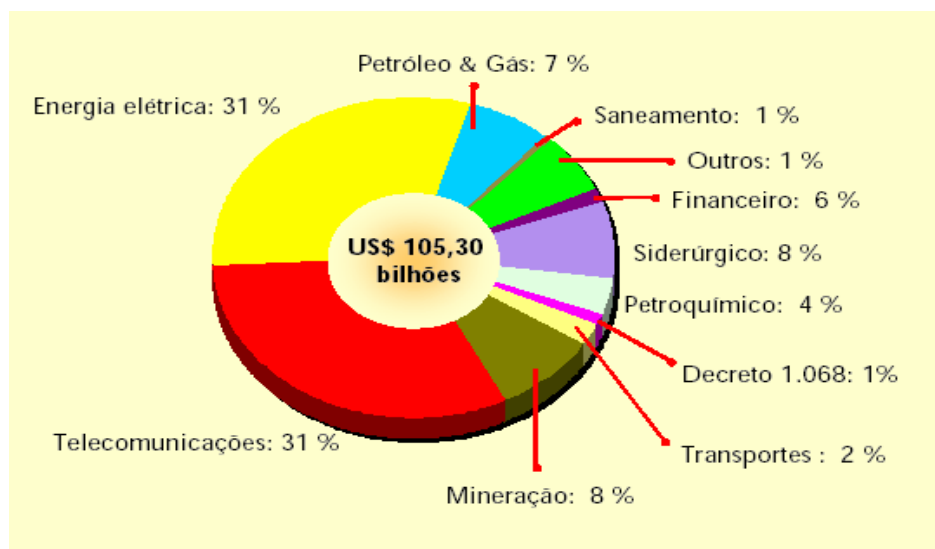


Figura 4 - Resultado das Privatizações por Setor, julho/02 <sup>10</sup>

A título de ilustração, acrescenta-se a Tabela 2, que resume as principais mudanças ocorridas entre os períodos pré-reforma e pós-reforma.

Tabela 2- Resumo dos Períodos Pré-reforma /Pós-reforma

PRÉ-REFORMA	PÓS-REFORMA
Financiamento através de recursos públicos	Financiamento através de recursos públicos (BNDES) e privados
Empresas estatais verticalizadas	Concessionárias divididas por atividade: geração, transmissão, distribuição e comercialização
Maioria de empresas estatais	Abertura para empresas privadas
Monopólios	Competição na geração e comercialização
Consumidores cativos	Consumidores Livres e Cativos
Tarifas reguladas	Preços livremente negociados na Geração e Comercialização

### 1.3. CADEIA PRODUTIVA DE ENERGIA ELÉTRICA

A Cadeia Produtiva de Energia Elétrica tem como base as funções de geração, transmissão e distribuição. Aliadas a estas funções, estão a operação integrada, a regulamentação e a comercialização de energia. Na Figura 5 pode-se observar o fluxo percorrido, desde a geração até a chegada do produto final ao cliente.

<sup>10</sup> Fonte: Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Área de desenvolvimento de Desestatização e Reestruturação – AD.

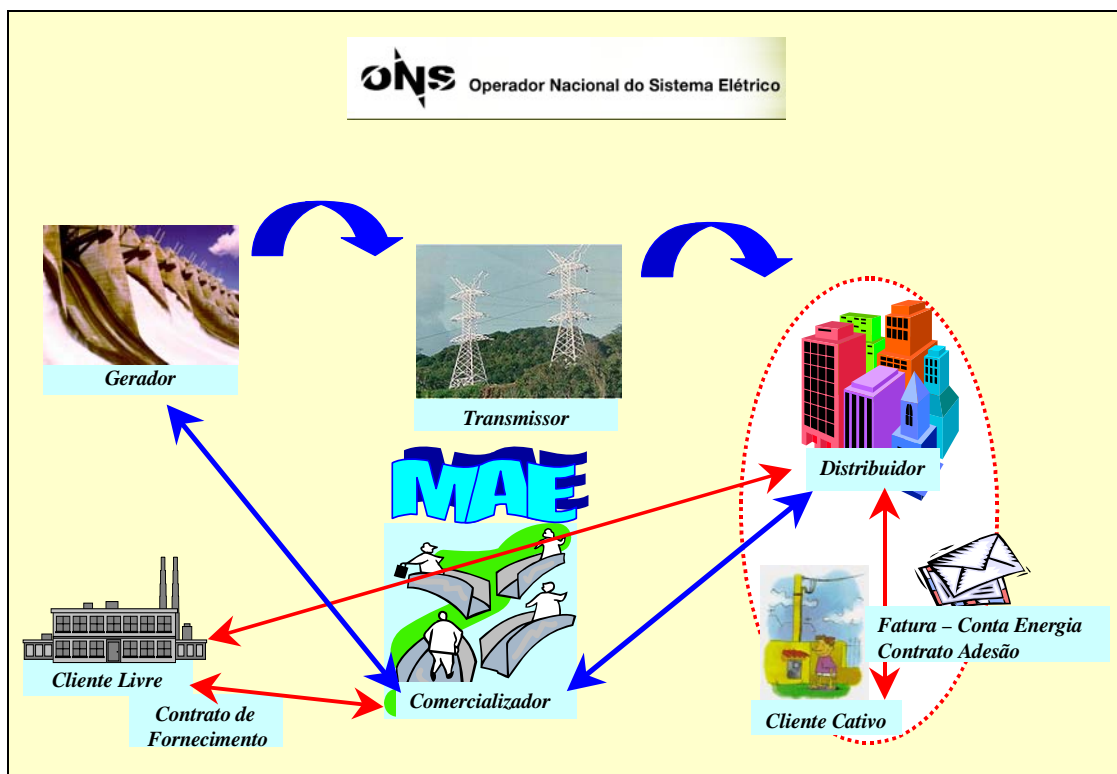


Figura 5 - Cadeia Produtiva de Energia Elétrica<sup>11</sup>

Chama-se a atenção de que, ao tempo de elaboração deste trabalho, encontra-se em discussão no Conselho Nacional de Política Energética – CNPE, a proposta do governo para o “Novo Modelo do Setor Elétrico”. Esse novo modelo pré-supõe, principalmente, a redução do preço da tarifa e a efetivação da compra e venda de energia por meio de um sistema “*pool*” de empresas. Para tanto, são criados novos organismos, como: a Administradora dos Contratos de Energia Elétrica – ACEE, em substituição ao Mercado Atacadista de Energia Elétrica - MAE, com o objetivo de gerenciar a compra e venda de eletricidade por meio do citado “*pool*” e a Fundação para Estudos e Planejamento do Setor Elétrico – FEPE, responsável pelos planos de longo e médio prazo para o setor.

No próximo item se apresenta a estrutura existente em conformidade com a Figura 5.

<sup>11</sup> Fonte: Ilustração própria, com figuras extraídas da internet pertinentes ao setor elétrico.



### 1.3.1. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DOS AGENTES NO MERCADO DE ENERGIA

Conforme a ilustração anterior, definem-se, de maneira sucinta, as funções que desempenham os citados agentes no mercado de distribuição de energia.

**Operador Nacional do Sistema - ONS** - responsável pela coordenação e supervisão da operação do Sistema Integrado Nacional; simulações energéticas e avaliações de riscos do déficit das condições de armazenamento de água.

**Agente de Geração** - responsável por implantar novas unidades dentro dos cronogramas acordados; firmar Contratos de Concessão; manter o número mínimo de unidades em operação e a capacidade de fornecimento de reativos conforme o ONS; atender aos limites de geração de harmônicas, desequilíbrios, flutuação e variação de tensão conforme os Procedimentos de Rede; manter suas instalações de geração disponíveis para despacho conforme o ONS; prestar serviços ancilares e comercializar sua energia.

**Agente de Transmissão** - responsável por implantar ampliações e reforços no sistema conforme Contrato de Concessão; manter equipamentos, controle e regulação disponíveis conforme o ONS; limitar geração de harmônicas e desequilíbrios conforme os Procedimentos de Rede; implantar dispositivos e ajustes de proteção e controle conforme valores do ONS; manter suas instalações de transmissão disponíveis ao ONS 100% do tempo; manter os serviços de transmissão dentro dos parâmetros de qualidade regulados; permitir livre acesso dos usuários; transmitir a energia produzida nas usinas até os centros de consumo; proporcionar segurança operativa aos sistemas interligados; permitir a otimização eletro-energética; contribuir para a qualidade do serviço de energia elétrica aos consumidores, assim como ser ambiente neutro, com livre acesso assegurando a competição na geração e comercialização.

**Agente de Distribuição** - responsável por atender todo seu mercado cativo de energia conforme critérios estabelecidos pela ANEEL; limitar a geração de harmônicas, desequilíbrios e flutuações de tensão pelas cargas, conforme os Procedimentos de Rede; implantar os ajustes de proteção de fronteira conforme valores do ONS; implantar os sistemas especiais de proteção conforme estudos do ONS; prestar serviço de distribuição/ parâmetros de qualidade regulados, para todos os consumidores; expandir a rede de distribuição; permitir livre acesso dos usuários, e, contratar geração e transmissão para assegurar seus compromissos.

**Agente de Comercialização** - responsável por administrar as Carteiras de Contratos; efetuar previsão de preços; efetuar a gestão de riscos; elaborar e comercializar produtos energéticos e operacionalizar as transações no MAE.

**Mercado Atacadista de Energia - MAE** - responsável por promover o ambiente de negócios, a compra e a venda de energia e os acordos de mercado.

**Agente Consumidor Livre** - responsável por manter o sistema compensado e limitar a geração de harmônicas, desequilíbrios e flutuações de tensão conforme os Procedimentos de Rede; implantar os ajustes de proteção de fronteira conforme valores do ONS; implantar os sistemas especiais de proteção conforme estudos do ONS, observadas as condições: já instalados - respeitados os contratos vigentes, acima de 3MW, com tensão igual ou superior a 69kV. Novos - acima de 3MW em qualquer nível de tensão.

**Agente Consumidor Cativo** - responsável por aderir de forma integral ao Contrato de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidade Consumidora em baixa tensão, junto à Concessionária, na forma de “Contrato de Adesão”, observando seus direitos e deveres para o recebimento da energia elétrica.

### **1.3.2. AGENTES REGULADORES E/OU FISCALIZADORES**

Além das funções desempenhadas pelos agentes, anteriormente citados, existem as funções de regulação e fiscalização da prestação do serviço público de energia, dever do Estado delegado à ANEEL.

No cumprimento dos seus objetivos, a ANEEL delega às Agências Estaduais a execução de atividades complementares de sua competência, como: fiscalização de serviços e instalações de energia elétrica, inclusive autoprodutores; apuração e solução de queixas dos consumidores e dos agentes setoriais; realização de campanhas educativas e prestação de apoio aos processos de regulação e outorga de concessões e permissões.

No Estado da Bahia, este papel é exercido pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA.

Com função similar, encontra-se também a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, pertencente a ANEEL, responsável pela inspeção das empresas de distribuição e transmissão de energia quanto ao

cumprimento dos contratos de concessão, dos regulamentos técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL e da legislação setorial. A SFE, também, fiscaliza o ONS e os novos agentes de transmissão, detentores de concessão ou de autorização da ANEEL, para a construção e operação de ativos da rede básica.

De um modo geral, cabe à SFE inspecionar os diversos aspectos da qualidade do produto – energia elétrica – e a qualidade do serviço prestado aos consumidores, assim como, inspecionar todas as atividades das empresas: planejamento, operação e manutenção do sistema e os aspectos relacionados à segurança das instalações, dos trabalhadores e clientes. Verifica, ainda, as funções relativas ao serviço comercial - arrecadação e faturamento - e, principalmente, o atendimento aos consumidores. Portanto, tem como foco permanente a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos consumidores, que deve estar refletida nos índices de qualidade e continuidade do fornecimento de energia e principalmente na satisfação dos clientes de energia elétrica de todo o país.

Essa visão pressupõe uma atuação de natureza preventiva e educativa, de forma a garantir a prestação de serviços adequados pelos agentes.

Atualmente, encontra-se em implementação, por parte da ANEEL, o Sistema de Monitoramento Automático de Interrupção de Energia Elétrica – ARGOS<sup>12</sup> que tem como objetivo garantir a autonomia da Agência no processo de fiscalização e atuar de forma preventiva, evitando a degradação da qualidade da energia elétrica fornecida aos consumidores. Este sistema prevê o acesso direto e automático às informações sobre a qualidade do fornecimento, sem que dependa de dados encaminhados pelas empresas.

Desta forma, utilizando-se de via telefônica, é possível a imediata recepção dos dados sobre a interrupção e o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, detectando-se a conformidade dos níveis de tensão nos pontos em que os equipamentos de monitoração estão instalados.

Com isto é possível medirem-se também os indicadores da qualidade do serviço prestado pelas concessionárias de energia, em favor da auditoria dos dados fornecidos pelas concessionárias.

---

<sup>12</sup> Sistema composto por sensores e transmissores conectados aos medidores de energia elétrica das unidades consumidoras e à linha telefônica, que possibilita detectar instantaneamente qualquer interrupção no fornecimento e envio imediato de informação via telefone à Estação Central de Monitoramento da ANEEL.

Inicialmente, no ano de 2001, o sistema ARGOS foi implantado em oito concessionárias, dentre estas a COELBA, configurando-se uma escolha de forma aleatória, por grupo de amostra de clientes das concessionárias, com participação voluntária, através de declaração formal. Conforme a Tabela 3.

**Tabela 3 – Declaração de Consentimento de Instalação do ARGOS<sup>13</sup>**

DECLARAÇÃO	
Eu, _____,	_____
brasileiro, _____	_____ (estado civil),
	_____ (profissão),
domiciliado na _____	_____
	nº _____ -- _____
inscrito no CPF/MF sob o nº _____	_____, Titular junto a
	_____ (nome da companhia), da Unidade Consumidora
de nº _____,	declaro neste instrumento e para os devidos fins
de direito que estou de acordo com a instalação no poste de entrada do serviço elétrico da unidade	consumidora de minha responsabilidade do aparelho para monitoramento de eventuais interrupções de energia
elétrica, através da utilização de linha telefônica de minha residência, para a transferência dos dados coletados,	com a garantia dada pela ANEEL de que isso não gere acréscimo nas contas do serviço telefônico e de energia
elétrica.	
Assinatura do Cliente: _____	_____
Nome do Cliente: _____	_____
UC do Cliente: _____	_____
CPF: _____	_____
Data: _____	_____

## 1.4. MERCADO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO PAÍS

O mercado de distribuição de energia elétrica no país é atendido por 64 concessionárias, estatais ou privadas, de serviços públicos. As concessionárias estatais estão sob controle dos governos: federal, estadual e municipal.

Em várias concessionárias privadas verifica-se a presença, em seus grupos de controle, de empresas nacionais, norte-americanas, espanholas e portuguesas. Chama-se a atenção para que, dentre aproximadamente 47 milhões de unidades consumidoras atendidas, em mais de 99% dos municípios brasileiros, 87% são consumidores residenciais.

Na Tabela 4, a seguir, relacionam-se as Distribuidoras de Energia Elétrica existentes no país.

13 - Fonte: O Sistema ARGOS e os Benefícios ao Consumidor de Energia Elétrica/ANEEL. Declaração emitida em duas vias (consumidor e concessionária).

Tabela 4 - Distribuidoras de Energia Elétrica no País<sup>14</sup>

<b>DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA</b>
<b>Centro Oeste</b>
CEB - Companhia Energética de Brasília
CELG - Companhia Energética de Goiás
CEMAT - Centrais Elétricas Matogrossenses S. A
ENERSUL - Empresa Energética do Mato Grosso do Sul
<b>Nordeste</b>
CEAL - Companhia Energética de Alagoas
CELB - Companhia Energética da Borborema
CEMAR - Companhia Energética do Maranhão
CEPISA - Companhia Energética do Piauí
CHESF- Companhia Hidroelétrica do São Francisco
<b>COELBA - Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia</b>
COELCE - Companhia Energética do Ceará
COSERN - Companhia Energética do Rio Grande do Norte
ENERGIPE - Empresa Energética de Sergipe S.A
SAELPA - Sociedade Anônima de Eletrificação da Paraíba
<b>Norte</b>
CELPA - Centrais Elétricas do Pará S.A
CELTINS - Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins
CER - Companhia Energética de Roraima
CERON - Centrais Elétricas de Rondônia S.A
ELETROACRE - Empresa de Eletricidade do Acre
Manaus Energia S.A
<b>Sudeste</b>
Bandeirante Energia S.A
CAIUÁ Serviços de Eletricidade S.A
CFLCL - Companhia Força e Luz Cataguazes-Leopoldina
Empresa Elétrica Bragantina S/A
CEMIG - Companhia Energética de Minas Gerais
CENF - Companhia de Eletricidade Nova Friburgo
CERJ - Companhia de Eletricidade do Rio de Janeiro
CESP - Companhia Energética de São Paulo
CNEE - Companhia Nacional de Energia Elétrica
CPEE - Companhia Paulista de Energia Elétrica
CPFL - Companhia Paulista de Força e Luz
ELEKTRO - Eletricidade e Serviços S.A
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A
ELFSM - Empresa Luz e Força Santa Maria S.A
Empresa de Eletricidade Vale do Parapanema S.A
ESCELSA - Espírito Santo Centrais Elétricas S.A
LIGHT - Light Serviços de Eletricidade S/A
<b>Sul</b>
AES-SUL - Distribuidora Gaúcha de Energia S.A
CEEE - Companhia Estadual de Energia Elétrica
CELESC - Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A
CFLO- Companhia Força e Luz do Oeste
COCEL - Companhia Campolarguense de Energia
COOPERALIANÇA - Cooperativa Aliança
COPEL - Companhia Paranaense de Energia
ELETROCAR - Centrais Elétricas de Carazinho S/A

14 - Fonte: <http://www.energiabrasil.gov.br/distribuidoras.asp>

## 1.5. MERCADO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO ESTADO

No Estado da Bahia, a distribuição de energia é efetuada por três empresas: a COELBA, que detém a concessão como distribuidora; a Companhia Hidro Elétrica do São Francisco - CHESF, que atende a clientes industriais, na tensão 220kV; e a Companhia Petroquímica do Nordeste - COPENE, que gera energia para seu próprio consumo e fornece energia às indústrias localizadas no Pólo Petroquímico de Camaçari. Como pode ser visto na Tabela 5.

**Tabela 5 - Distribuição de Energia Elétrica na Bahia<sup>15</sup>**

<b>DISTRIBUIDOR</b>	<b>MERCADO</b>
<b>COELBA</b>	Opera no varejo $\cong$ 3 milhões de unidades consumidoras; Área de concessão e atuação $\cong$ 560.000 km <sup>2</sup> ; Presente em 415 de $\cong$ 417 municípios da BA; Fornece diretamente 59,6% de energia elétrica no Estado.
<b>CHESF</b>	Fornece 31,5% aos dez maiores consumidores industriais da BA: Sibra, Gerdau-Usiba, Dow Química, CQR, Ferbasa, Alcan, Copene, Mineração Caraíba, Caraíba Metais e Primo Schincariol.
<b>Companhia Petroquímica do Nordeste – COPENE</b>	Fornece 8,9%, suprimindo 27 consumidores industriais localizados no Pólo Petroquímico de Camaçari/BA.

A energia elétrica distribuída é predominantemente de origem hidráulica, oriunda do Sistema Interligado CHESF, que, exceto pelo Maranhão, cobre oito dos nove estados da região Nordeste. A CHESF é o sistema dominante na geração de energia elétrica para a Bahia, que compra 34,8% da energia vendida por esse sistema, suprimindo a COELBA e a COPENE, além de fornecer energia diretamente aos maiores consumidores industriais deste Estado. As empresas industriais que compõem o mercado da CHESF recebem a energia elétrica em tensão de 230 kV e, são, em sua maioria, eletro-intensivas.

Nesse mercado, apenas os grandes consumidores são livres, a ponto de escolher e até gerar a energia utilizada - energias solares ou pequenas geradoras, que podem suprir localidades específicas, como fazendas ou hotéis. Mas, ainda

15 - Gonçalves, R., Pontinoi, M., Ramos, R.J. COELBA: ANÁLISE DE ESTRUTURA DE MERCADO/2002.

assim, esse tipo de geração não permite total autonomia, pois se verifica que este tipo de classe consumidora mantém a compra de energia à COELBA.

A COELBA adquire mais de 98% da energia elétrica que distribui da CHESF<sup>16</sup>, mantém duas Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCH, com capacidade de geração de 18 MW, e oito Unidades de Geração Térmica - UTE móveis. Como pode ser visto na Figura 6, embora detivesse 99,99% dos consumidores, em 2001, foi responsável por apenas 59,6% do total do consumo. Por outro lado, a CHESF, com apenas dez consumidores, realizou o fornecimento a 31,50% do mercado.

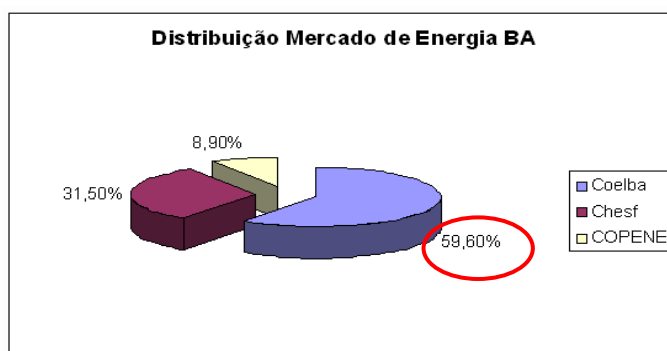


Figura 6 - Distribuição do Mercado de Energia na Bahia<sup>17</sup>

No mercado, atendido pela COELBA, conforme pode ser visto na Figura 7, observa-se a preponderância de consumidores residenciais, que, como já foi dito, respondem por 87% dos contratos de prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica. A classe comercial representa 8% e a industrial, 1% dos contratos. As demais classes detêm 4% dos contratos.

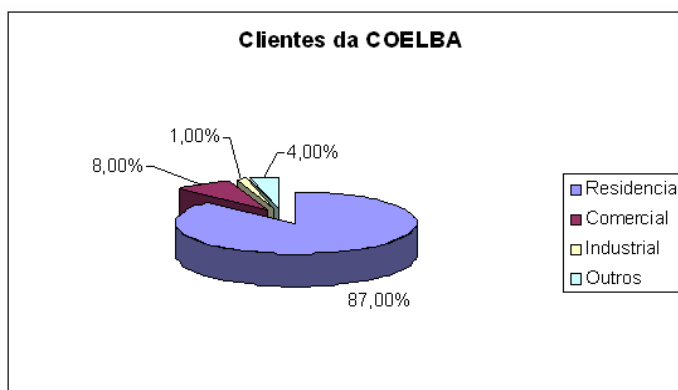


Figura 7 - Distribuição por Classe de Consumo na Bahia<sup>18</sup>

16 - Geradora que atende 8 estados brasileiros. A CHESF possui capacidade de geração de cerca de 10.705 MW, dos quais mais de 95% são de origem hidráulica.

17 Fonte: <http://www.coelba.com.br/2003>.

18 Fonte: <http://www.coelba.com.br/2003>.

Já na Figura 8, pode-se constatar a evolução histórica do consumo de energia por classe. Na classe residencial, ao contrário das demais classes, durante os quinquênios observados, obtem-se constante aumento de consumo, apresentando declínio apenas no ano 2000, o que pode ser atribuído à ocorrência do racionamento.

Classes/ Ano	1980		1985		1990		1995		2000		2001	
	Mwh	%	Mwh	%	Mwh	%	Mwh	%	Mwh	%	Mwh	%
Residencial	790.856	11,3	1.267.343	11,9	1.882.366	15,4	2.371.019	17,1	3.339.469	19,1	2.815.536	18,9
Comercial	485.229	6,9	758.570	7,1	974.075	8,0	1.329.123	9,6	1.975.546	11,3	1.732.427	11,6
Industrial	5.112.728	73,2	7.541.295	70,7	8.049.941	65,7	8.394.902	60,4	9.917.360	56,8	8.313.559	55,7
Outros(*)	599.847	8,6	1.097.471	10,3	1.344.243	11,0	1.799.167	12,9	2.213.888	12,7	2.055.715	13,8
<b>Total</b>	<b>6.988.660</b>	<b>100,0</b>	<b>10.664.679</b>	<b>100,0</b>	<b>12.250.625</b>	<b>100,0</b>	<b>13.894.211</b>	<b>100,0</b>	<b>17.446.263</b>	<b>100,0</b>	<b>14.917.237</b>	<b>100,0</b>

Fonte: COELBA, CHESF, COPENE

(\*) Outros: Consumos de eletricidade rural, irrigação, utilidade pública, setor público e concessionária.

**Figura 8 - Evolução do Consumo de Eletricidade por Classe no Estado da Bahia**



## **CAPÍTULO 2 - IDENTIFICAÇÃO DO DESAFIO**

### **2. INTRODUÇÃO**

Neste capítulo se faz a identificação do desafio, estímulo à elaboração desta Dissertação. Com ênfase no perfil cultural e social do consumidor, se estabelece uma correlação com a qualidade, a eficiência e a eficácia da informação disponibilizada no setor. Apresentam-se os modelos das relações dos Agentes Reguladores, das Ouvidorias existentes - incluindo-se a Corregedoria Geral da União – CGU e da COELBA, com os consumidores. E, ao final, estabelece-se uma análise do efeito das diferentes formas de classificação das reclamações adotadas pelos agentes reguladores e a concessionária, sugerindo-se a adoção de uma classificação única de reclamações.

#### **2.1. IDENTIFICAÇÃO DO DESAFIO**

Antes das privatizações o Brasil era um Estado de modelo altamente interventor. Com a adoção do modelo de privatização, também chamado de processo de desestatização, passa a adotar um novo modelo de Estado, o chamado Estado Regulador.

Um dos argumentos utilizados pelo Poder Estadual na justificativa da necessidade de privatização dos serviços públicos sustenta que, com esta atitude, o Estado passa a contribuir mais para o desempenho dos setores atingidos. Adicionado a isto, tem-se também a crescente difusão e aplicação do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11/09/1990 e a atuação dos Conselhos de Consumidores e Agentes Reguladores.

Haja vista, o atual aumento no número de solicitações de informações ou reclamações efetuadas pelos consumidores aos agentes reguladores e/ou a concessionária, neste último caso, passíveis de multas e/ou penalidades. Ou ainda, as contínuas audiências públicas referentes às revisões tarifárias, ocorridas a partir de maio de 2001, cujas decisões se tornaram, ao contrário do modelo anterior, amplamente divulgado pela mídia.

Estes fatores influenciam fortemente as relações entre os agentes de regulação, distribuição e consumo de energia elétrica, exigindo uma nova forma de atuação. Portanto, este novo modelo, traz a necessidade de constantes atualizações e difusões do marco legal que deve orientar as interações dos agentes reguladores e concessionários de energia.

O sucesso deste novo modelo exige eficiência nos mecanismos de comunicação utilizados nas interações com as diversas classes de consumo, em que o perfil do consumidor determina a possibilidade ou impedimento da correta interpretação da informação fornecida. Especialmente no que se refere à classe residencial, por apresentar disparidade sócio-cultural em relação às outras classes.

No entanto, observa-se a existência de mecanismos de informação deficientes que podem comprometer todo o processo informativo e aumentar a incidência das reclamações efetuadas pelo consumidor, e, conseqüentemente, incorrer no descrédito da sociedade sobre os agentes responsáveis pela prestação e regulação deste serviço.

## **2.2. ESTATÍSTICA DO DESAFIO**

Para organização e análise estatística do desafio apontado, toma-se como referência a definição sobre a classe consumidora residencial, contida na Resolução nº 456 de 11 de novembro de 2000/ANEEL, os dados disponibilizados pela concessionária local e os dados disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

A Resolução nº 456 define a Classe Residencial Grupo B como grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, ou, ainda, atendidas em tensão superior a 2,3 kV e faturadas neste Grupo nos termos definidos nos artigos 79<sup>19</sup> a 81<sup>20</sup>, caracterizado pela estruturação tarifária monômnia e subdividido nos seguintes subgrupos: Subgrupo B1 – residencial /

---

19 - Resolução 456, Aneel/2000. Art. 79. Com relação à unidade consumidora do Grupo "A", localizada em área de veraneio ou turismo, em que sejam explorados serviços de hotelaria ou pousada, o consumidor poderá optar por faturamento com aplicação da tarifa do Grupo "B" correspondente à respectiva classe, independentemente da carga instalada. Parágrafo único. Para efeito desta Resolução, área de veraneio ou turismo será aquela oficialmente reconhecida como estância balneária, climática ou turística.

20 - Resolução 456, Aneel/2000. Art. 81. Relativamente à unidade consumidora do Grupo "A", com instalações permanentes para a prática de atividades esportivas ou parques de exposições agropecuárias, o consumidor poderá optar por faturamento com aplicação da tarifa do Grupo "B" correspondente à respectiva classe, desde que a potência instalada em projetores utilizados na iluminação dos locais seja igual ou superior a 2/3 (dois terços) da carga instalada na unidade consumidora.

Subgrupo B1 - residencial baixa renda / Subgrupo B2 – rural / Subgrupo B2 - cooperativa de eletrificação rural / Subgrupo B2 - serviço público de irrigação / Subgrupo B3 - demais classes / Subgrupo B4 - iluminação pública.

A COELBA fornece informações estatísticas que comprovam a importância exercida pela classe de consumo residencial, podendo ser identificadas, a seguir, através do conjunto de figuras, denominada Figura 9, onde, comparando-se a representação gráfica entre todas as classes existentes se evidenciam valores percentuais superiores para esta classe de consumo com relação à quantidade de consumidores, ao consumo de energia e à arrecadação para a concessionária.

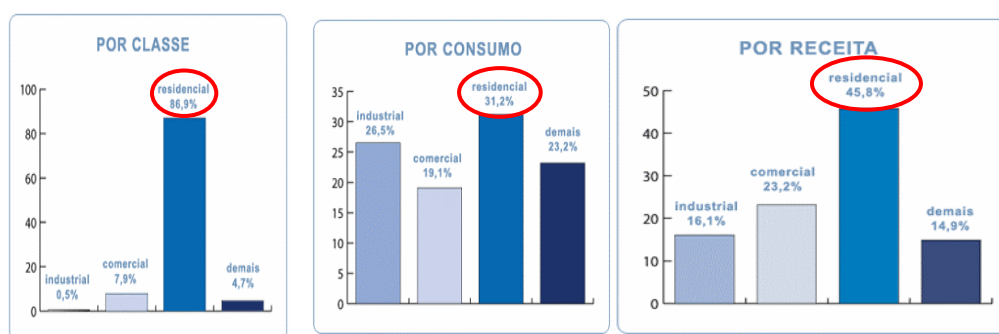


Figura 9 - Distribuição por Classe/Consumo/Receita <sup>21</sup>

O IBGE fornece informações que contribuem para a construção do perfil desse tipo de consumidor, através de dados referentes ao nível de escolaridade, à família, ao trabalho e ao meio cultural.

A informação contida nestes dados demonstra, principalmente na região nordeste, que uma parcela significativa apresenta altas taxas de analfabetismo, baixo rendimento médio familiar e precária condição de saneamento e luz elétrica. Comprova-se, com isto, a desigualdade social que dificulta ou até impossibilita a interpretação das informações e, também, a dificuldade ao acesso dos meios modernos de comunicação utilizados no setor, como podem ser verificados a seguir:

A Tabela 6 demonstra que, sob qualquer situação considerada para o país, a maior taxa de analfabetismo se encontra na região nordeste.

21 - Fonte: [www.coelba.com.br/empresa/mercado/2003](http://www.coelba.com.br/empresa/mercado/2003).

Tabela 6 - Taxas de Analfabetismo, Brasil e Grandes Regiões<sup>22</sup>.
**T21. Taxas de analfabetismo, por grupos de idade e situação do domicílio  
Brasil e grandes regiões 1999 (em %)**

Grupos de idade e situação do domicílio	Brasil <sup>(1)</sup>	Grandes Regiões				
		Norte urbana	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
7 anos ou mais <sup>(2)</sup>	13,0	12,0	25,8	7,2	7,1	10,0
Urbana	9,4	12,0	18,6	6,0	6,0	8,4
Rural	27,4	nd	38,9	17,0	11,1	17,6
10 anos ou mais <sup>(2)</sup>	12,3	10,5	24,4	7,0	7,0	9,7
Urbana	8,9	10,5	17,6	5,8	5,9	8,1
Rural	26,3	nd	36,9	16,9	11,1	17,2
10 a 14 anos	5,5	4,7	12,7	1,4	1,3	2,8
Urbana	3,4	4,7	8,7	1,2	1,0	1,8
Rural	12,0	nd	18,6	2,8	2,4	6,7

A Tabela 7 demonstra que o rendimento médio familiar na região nordeste, considerando-se como valor de referência o salário mínimo, é o menor do país. A classe - mais de 2 a 5 salários mínimos – é a que mais se aproxima da situação apresentada pelas demais regiões levantadas.

Tabela 7 - Famílias por Classe de Rendimento<sup>23</sup>.

FAMÍLIAS POR CLASSES DE RENDIMENTO MÉDIO FAMILIAR - 1999						
Brasil e Grandes Regiões	Até 2	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10 a 20	Mais de 20	Sem** Rendimento
Brasil (1)	27,6	32,2	18,6	9,9	5,9	3,5
Norte (2)	29,2	34,9	17	8,6	4,3	5,4
Nordeste	47,5	29,7	9,2	4,4	2,7	4,2
Sudeste	17,7	32,2	23,5	13	7,8	3,1
Sul	22,2	34,5	21,7	11,3	6,4	2,6
Centro-Oeste	26,7	35	17,9	9,2	6,5	3,4

A Tabela 8 demonstra mais uma vez a situação desvantajosa em que se encontra a região nordeste, incluindo-se água canalizada, esgoto, coleta de lixo e luz elétrica.

22 - Fonte: IBGE. PNAD Elaboração: DIEESE

Notas: (1) Não incluída a população da área rural de Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Pará e Amapá (2) Inclusive as pessoas com idade ignorada.

23 - Fonte: Pesquisa nacional por amostra de domicílios 1999 [CD-ROM]. Microdados. Rio de Janeiro: IBGE, 2000. \* Em classes de salário mínimo. Valor do Salário Mínimo em Setembro de 1999: R\$ 136,00.

\*\* Exclusive os sem declaração de renda.

Tabela 8 - Domicílio por Saneamento e Luz Elétrica<sup>24</sup>

DOMICÍLIO POR SANEAMENTO E LUZ ELÉTRICA (%) - 1999				
Brasil e Grandes Regiões	Água Canalizada e Rede Geral de Distribuição	Esgoto e Fossa Séptica	Lixo Coletado	Luz Elétrica
Brasil (1)	76,1	52,8	79,9	94,8
Norte (2)	61,1	14,8	81,4	97,8
Nordeste	58,7	22,6	59,7	85,8
Sudeste	87,5	79,6	90,1	98,6
Sul	79,5	44,6	83,3	98,0
Centro-Oeste	70,4	34,7	82,1	95,0

Todavia, o que chama a atenção são as elevadas percentagens de adultos com baixa escolaridade ou quase nula que, de acordo com os critérios da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO, são considerados “analfabetos funcionais”, pessoas com menos de 4 anos de estudo.

Na Tabela 9, a seguir, podem ser verificadas as diferenças existentes entre o nordeste, especificamente a Bahia, e as demais regiões do país.

24 - Fonte: Pesquisa nacional por amostra de domicílios 1999 [CD-ROM]. Microdados. Rio de Janeiro: IBGE, 2000. (1) Exclusive a população rural de Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Pará e Amapá. (2) Exclusive a população rural.

Tabela 9 - Taxas de Analfabetismo Funcional no Brasil

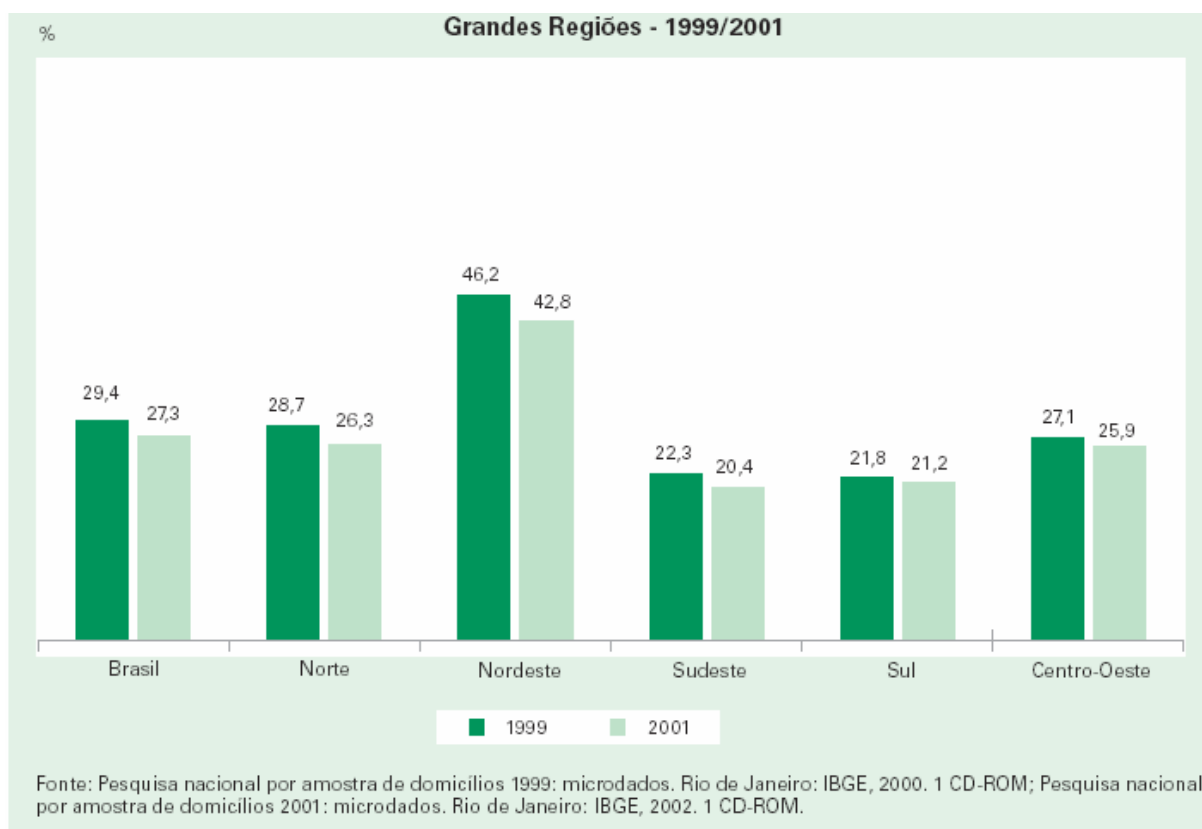
Grandes Regiões, Unidades da Federação e Regiões Metropolitanas	Taxa de analfabetismo funcional das pessoas de 15 anos ou mais de idade (%)		
	Situação do domicílio e sexo		
	Rural		
	Total	Homens	Mulheres
<b>Brasil (1)</b>	<b>53,8</b>	<b>56,2</b>	<b>51,2</b>
<b>Norte (2)</b>	...	...	...
Rondônia	...	...	...
Acre	...	...	...
Amazonas	...	...	...
Roraima	...	...	...
Pará	...	...	...
Região Metropolitana de Belém	...	...	...
Amapá	...	...	...
Tocantins	57,6	62,5	51,7
<b>Nordeste</b>	<b>67,0</b>	<b>71,4</b>	<b>62,1</b>
Maranhão	64,5	69,8	58,3
Piauí	75,6	79,2	71,4
Ceará	66,8	72,4	61,0
Região Metropolitana de Fortaleza	57,6	62,2	52,3
Rio Grande do Norte	57,6	63,1	51,7
Paraíba	67,3	73,9	59,9
Pernambuco	62,9	68,7	57,0
Região Metropolitana de Recife	52,4	54,4	50,0
Alagoas	68,1	71,5	64,4
Sergipe	68,9	72,3	65,2
Bahia	69,0	71,9	65,7
Região Metropolitana de Salvador	33,5	37,3	29,9
<b>Sudeste</b>	<b>44,9</b>	<b>44,7</b>	<b>45,1</b>
Minas Gerais	52,2	53,3	51,0
Região Metropolitana de Belo Horizonte	52,3	50,8	53,6
Espírito Santo	40,6	38,5	43,2
Rio de Janeiro	46,1	47,8	44,3
Região Metropolitana do Rio de Janeiro	46,3	52,3	39,7
São Paulo	35,6	33,5	37,7
Região Metropolitana de São Paulo	27,4	27,3	27,6
<b>Sul</b>	<b>33,1</b>	<b>33,0</b>	<b>33,2</b>
Paraná	38,4	37,7	39,2
Região Metropolitana de Curitiba	31,2	32,1	30,3
Santa Catarina	30,9	28,9	33,1
Rio Grande do Sul	29,7	31,1	28,3
Região Metropolitana de Porto Alegre	28,7	29,7	27,6
<b>Centro-Oeste</b>	<b>44,6</b>	<b>46,7</b>	<b>42,1</b>
Mato Grosso do Sul	42,8	45,2	40,2
Mato Grosso	47,5	48,2	46,5
Goiás	45,3	47,9	42,1
Distrito Federal	27,2	30,9	23,5

Fonte: Pesquisa nacional por amostra de domicílios 2001: microdados. Rio de Janeiro: IBGE, 2002. 1 CD-ROM.

(1) Exclui-se a população rural de Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Pará e Amapá. (2) Exclui-se a população rural.

Na Tabela 10, apresenta-se a Taxa de Analfabetismo Funcional das Pessoas de 15 anos ou mais de idade nas Grandes Regiões – 1999/2001. Observando-se que, em 2001, permaneciam nesta condição 27,3% dos adultos residentes no Brasil. Sendo que, na Região Nordeste, a situação é mais dramática: a taxa duplica em relação às Regiões Sudeste e Sul, 42,8% contra 20,4% e 21,2%.

**Tabela 10 - Taxas de Analfabetismo Funcional nas Grandes Regiões**



Portanto, comparando-se os percentuais de analfabetismo funcional entre as Regiões Nordeste e Sul, em 2001, verificam-se significativas diferenças. As taxas encontradas no Nordeste, região menos desenvolvida, são superiores àquelas observadas para a Região Sul. O Nordeste continua sendo o “campeão” na defasagem.

No que se refere à qualidade e eficiência da informação disponibilizada no setor, observam-se algumas vezes, que os agentes reguladores e distribuidores dispõem de grande quantidade de informações para os consumidores, mas de difícil compreensão. Isto é, grande quantidade de informações pertinentes e com qualidade, mas de forma errada, devido à linguagem excessivamente técnica, utilizada no processo comunicativo com o consumidor. Outras vezes, disponibilizam

grande quantidade de informações relevantes e de boa qualidade, mas sem repasse abrangente. Citam-se como exemplo: informações de difícil compreensão, de caráter obrigatório, na Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, sobre indicadores<sup>25</sup> de Duração Equivalente por Consumidor – DEC e Freqüência Equivalente por Consumidor – FEC; utilização de termos técnicos, com fundamentos em eletricidade, muitas vezes ignorados pelo consumidor, contidos no Contrato de Adesão; ou ainda, campanhas educativas, que contêm materiais didáticos úteis, porém de distribuição restrita. Neste último caso, pode-se citar a edição pela ANEEL, do Livreto “A Sua Conta por Sua Conta”, o qual dispõe sobre orientações práticas para calcular e acompanhar o consumo de energia dos equipamentos elétricos em residências, condomínios e no comércio, assim como curiosidades sobre o tema "energia elétrica", e que, não chega às mãos da grande maioria dos consumidores, interessados diretos. Na Figura10 pode ser vista a capa do referido Livreto.



**Figura 10 - Livreto: A Sua Conta de Luz por Sua Conta** <sup>26</sup>

---

25 - Os indicadores calculados pelo Sistema são: Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC, indica o número de horas, em média, que um consumidor fica sem energia elétrica durante um período, geralmente mensal; Freqüência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC, indica quantas vezes, em média, houve interrupção na unidade consumidora - residência, comércio, indústria etc; Duração de Interrupção por Unidade Consumidora - DIC e Freqüência de Interrupção por Unidade Consumidora – FIC, indicam por quanto tempo e o número de vezes respectivamente que uma unidade consumidora ficou sem energia elétrica durante um período considerado. E, ainda, Duração Máxima de Interrupção por Unidade Consumidora – DMIC, indica o limite o tempo máximo de cada interrupção, impedindo que a concessionária deixe o consumidor sem energia elétrica durante um período muito longo. Esse indicador passa a ser controlado a partir de 2003. As metas para os indicadores DIC, FIC e DMIC estão publicadas na Resolução da ANEEL nº 024, de 27 de janeiro de 2000. Já estão sendo informadas na conta de energia elétrica as metas do DIC e FIC.

26 - Fornecido pelo Centro de Documentação – CEDOC/ANEEL, após solicitação do autor deste trabalho, via internet.



## 2.3. MODELO DAS RELAÇÕES DOS AGENTES REGULADORES, OUVIDORIAS E CONCESSIONÁRIA COM OS CONSUMIDORES

Nos próximos itens, apresentam-se as funções de ouvidoria, os perfis e modelos qualitativos dos agentes responsáveis pelo atendimento na prestação do serviço de energia.

Pelo fato de ter-se definido como âmbito de focalização o Estado da Bahia, observam-se, principalmente, as questões relacionadas à concessionária local. Efetua-se também uma análise quanto às formas de classificação das reclamações adotadas pelos agentes reguladores e a COELBA.

### 2.3.1. OUVIDORIAS

O modelo que define as relações com o consumidor está intimamente relacionado com as funções de ouvidoria.

A função de *ombudsman*<sup>27</sup>, ouvidoria, é de origem sueca e surgiu no início do século XIX. Tinha como princípio básico fiscalizar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos. No Brasil-Colônia, existia a figura do Ouvidor Geral. Porém, não representava o cidadão diante do órgão público. Servia somente ao poder político, com a função de reportar ao Imperador o que ocorria na Colônia.

Determina a Constituição Federal – CF, Capítulo VII, Da Administração Pública. Seção I, Disposições Gerais. Art. 37. “*A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, também, ao seguinte: § 3º. As reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas em lei*”. Com a edição do Código de Defesa do Consumidor, fica estabelecido entre outros, como direito básico do consumidor: “os órgãos públicos devem prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos interesses essenciais, contínuos”. Neste ponto, entende-se que a Administração Pública deve obedecer ao princípio da eficiência, e prever a ação de órgãos de atendimento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos,

---

27 - Palavra nórdica. A junção das palavras ombud - representante ou procurador, e man – homem. Nos países de língua espanhola, denomina-se Defensor Del Pueblo. Na França, Médiateur. Em Portugal, Provedor de Justiça. No entanto, a expressão ombudsman já é universal.

nos quais se enquadra o de fornecimento de energia, como forma de participação do cidadão-usuário.

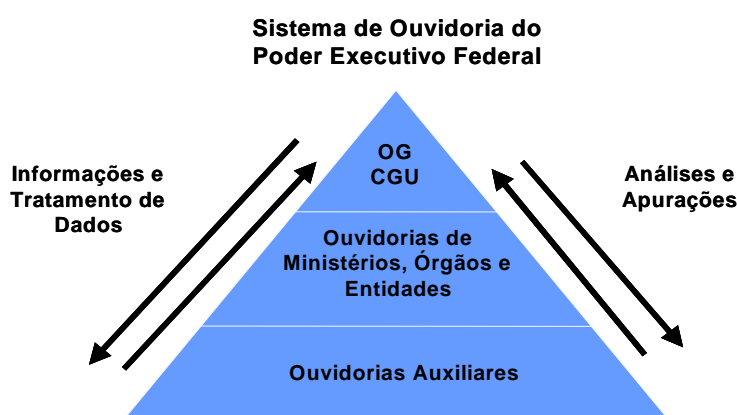
Mais adiante o processo de ouvidoria é fortemente influenciado pela implantação do Plano Real, que possibilita a ascensão das classes com menor poder aquisitivo, a comparação dos preços internos e externos e a inclusão de padrões de referência de primeiro mundo, sobre os produtos adquiridos. Isto desperta no consumidor maior noção de direitos, de garantia, de qualidade e de atenção aos prazos de validade.

Com o objetivo de dar o devido andamento às representações ou denúncias recebidas e fundamentadas, relativas à lesão ou à ameaça de lesão ao patrimônio público<sup>28</sup>, é criada a Corregedoria Geral da União – CGU, no âmbito da Presidência da República, através da Medida Provisória nº 2.143-31/01.

Com a edição do Decreto nº 4.177, de 28.03.2002, a CGU passa a ter, além das atribuições de correção, de controle interno e de auditoria pública, a competência de ouvidoria-geral, no âmbito do Poder Executivo Federal. Ressalvada aquela atinente à ouvidoria-geral de direitos humanos, a cargo do Ministério da Justiça.

No que se refere ao setor elétrico, com as mudanças provocadas pela desregulamentação, a CGU passa também a reconhecer os direitos básicos do consumidor - ser ouvido e ser atendido.

A Figura 11 demonstra como está estruturado o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, que influencia as demais ouvidorias existentes no país.



**Figura 11 - Estrutura do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal** <sup>29</sup>

28 - Art.6º A, compete a CGU, assistir direta e indiretamente ao Presidente da República no desempenho de suas atribuições, quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes à defesa do patrimônio público.

29 - Fonte: Apresentação Ouvidoria da Corregedoria Geral da União. Ministra Rodrigues, A. M. I Encontro Nacional de Ouvidores Setor Elétrico/2002.

No Estado da Bahia, existe também um serviço muitas vezes confundido com o de ouvidoria, denominado Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC - instrumento utilizado pelas empresas no atendimento ao consumidor, com o intuito de selecionar as reclamações e resolvê-las.

Para melhor esclarecimento, transcreve-se abaixo uma matéria publicada sobre esta questão <sup>30</sup>:

*Numa visão estratégica de “marketing”, pode-se dizer que o SAC busca a satisfação comercial do consumidor para que continue utilizando os serviços da empresa. Porém, exerce um diferente papel da ouvidoria, isto é, não tem a função de interagir com as diversas áreas da empresa e não conta com independência e acesso direto à presidência. Portanto, quando adotado como ferramenta no processo de apoio ao consumidor em determinada organização, deve ser vinculado ao Marketing, Relações Públicas ou Vendas. Assim sendo, as ferramentas ouvidoria e SAC são tidas como complementares no serviço de atendimento.*

As Ouvidorias vinculadas especificamente aos órgãos reguladores e concessionários são definidas nos itens seguintes.

### **2.3.2. AGENTES REGULADORES**

No Estado da Bahia, o modelo que define as relações dos agentes reguladores com o consumidor está representado pelo exercício das funções de regulação e fiscalização do fornecimento de energia, desempenhado pelos agentes: ANEEL e AGERBA.

A ANEEL tem como missão proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes em benefício da sociedade. Dentre os seus princípios, encontra-se a regionalização da comunicação social, a observação dos direitos dos consumidores, a ampliação da participação da sociedade e a gestão de relacionamento com públicos específicos como: Congresso Nacional, Confederações e Associações. No cumprimento destes objetivos, regulamenta através da Resolução nº 615, de 6/11/2002, o Contrato de

---

30 - Ouvidoria e SAC. Revista ABO, maio 2002, Ano I – nº1.

Adesão<sup>31</sup>, instrumento de especial importância para a fixação das relações contratuais, bem como para a divulgação dos direitos e deveres entre as partes.

O modelo de informação ao consumidor, adotado pela ANEEL, utiliza como veículo de comunicação: página disponibilizada na internet; Ouvidoria – central de teleatendimento 0800<sup>32</sup>; FAX; correio tradicional e correio eletrônico e parceria com Entidades de Representação e Agentes Setoriais Locais.

A função de Ouvidoria é desempenhada por um dos diretores da ANEEL, na qualidade de ouvidor, indicado por diretoria colegiada e ligada à Superintendência de Mediação Administrativa e Setorial – SMA/ANEEL.

A SMA está imbuída da responsabilidade pelo desenvolvimento de todas as atividades de ouvidoria no âmbito da Agência, inclusive em relação à mediação de conflitos entre agentes do setor, ou entre estes e os consumidores de energia elétrica.

Os registros das reclamações efetuados na ANEEL são classificados em conformidade com dois documentos internos:

- Resolução nº 382 - de 02 de dezembro de 1998, cujo propósito é estabelecer padrões de atendimento no fornecimento de informações sobre reclamações aos consumidores. A classificação contida nesta resolução deve ser obedecida pelos demais agentes. Essa resolução encontra-se disponível no Anexo B;
- Classificação de Solicitações de Ouvidoria na Central de Teleatendimento da ANEEL e Concessionárias - referente à classificação dos atendimentos realizados diretamente pela ANEEL, tanto dos serviços próprios quanto das concessionárias.

As tabelas 11 e 12, incluídas adiante, reúnem informações sob aspectos qualitativos e quantitativos do modelo utilizado na interação com o consumidor, onde

---

31 - Este contrato deve ser entregue à cerca de 47 milhões de consumidores em todo Brasil, dos quais 43,5 milhões são consumidores residenciais. Pesquisa feita pela ANEEL/2002, indica que cerca de 61% dos consumidores não conheciam seus direitos e que 91% gostariam de receber em suas casas este Contrato.

32 - A ANEEL, disponibiliza aos consumidores, desde 31/03/2000, uma central de teleatendimento - CTA que utiliza o serviço de 0800 para estabelecer um canal efetivo de comunicação com a sociedade, funcionando de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 20:00 horas. Esse serviço ao cidadão usuário de energia elétrica é prestado em atendimento a obrigatoriedade inserida na concessão do serviço público, cabendo a ANEEL avaliar e corrigir o atendimento prestado pelas empresas de distribuição de energia elétrica.

podem ser acompanhadas as “evoluções do atendimento” <sup>33</sup> por Unidade de Resposta Audível – URA e por Atendimento Humano – ATH. Tomando-se o ano 2001 como atípico, devido ao racionamento de energia, constata-se considerável aumento, para ambas as classificações, no ano 2002.

**Tabela 11 - Tipos de Atendimento**

<b>Classificação</b>	<b>2000</b>		<b>2001</b>		<b>2002</b>	
Atendimento URA	88.277	52,4%	1.425.219	53,8%	299.238	18,9%
Atendimento Humano	80.050	47,6%	1.225.513	46,2%	1.287.445	81,1%
<b>Total</b>	<b>168.327</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.650.732</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.586.683</b>	<b>100,00%</b>

Na Tabela 11, pode também ser verificado aumento para todas as classificações, relativo ao ano 2002, considerando-se como referência a natureza dos atendimentos.

**Tabela 12 - Natureza dos Atendimentos**

<b>Classificação</b>	<b>2000</b>		<b>2001</b>		<b>2002</b>	
Informações	31.140	38,9%	1.072.323	87,5%	1.017.724	94,2%
Reclamações	46.589	58,2%	148.287	12,1%	55.613	5,2%
Sugestões, elogios, críticas e denúncias.	2.321	2,9%	4.903	0,4%	6.156	0,6%
<b>Total</b>	<b>80.050</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.225.513</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.079.493</b>	<b>100%</b>

No entanto, deve-se levar em consideração que os índices aqui apresentados, só refletem, de uma forma ou de outra, o consumidor que contactou as empresas ou o agente regulador. Ficando de fora, a opinião do consumidor menos esclarecido ou com dificuldades de influenciar nas decisões. O que prejudica a consistência das informações em detrimento de todo o processo de investigação. Este é um ponto fundamental a se considerar e está ligado ao papel social dos agentes reguladores e da concessionária.

Para otimização da consistência dessas informações, sugere-se que, dentre os índices de verificação adotados, sejam incluídos novos índices, como, por exemplo, “educação”. E que, a investigação seja segmentada por universo de consumidores, considerando-se as diversas camadas sócio-culturais existentes. Com isto, acredita-

33 Fonte: ANEEL / Ouvidoria – Dados Estatísticos. Encontrados em: <http://www.aneel.gov.br/73.htm>

se que seja possível captar a eficácia da relação estabelecida no atendimento ao consumidor.

A ANEEL, também adota uma política de descentralização de suas atividades para as unidades da Federação, por meio de convênios de cooperação realizados com Agências Estaduais. Tem como objetivo: a fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica; a apuração e solução de demandas dos consumidores – mediação e ouvidoria; o apoio à regulação e à realização de campanhas educativas aos consumidores e de comunicação social. Pode, também, prestar apoio nos processos relacionados à formulação de padrões de qualidade, acompanhamento de obras objeto de concessão, permissão ou autorização e instrução dos processos para análise de projetos e estudos de viabilidade de novos empreendimentos de geração.

Na Figura 12, pode ser verificada a amplitude da atuação descentralizada, promovida pela ANEEL, através das Agências Regionais.



Figura 12 - Mapa de Atuação Descentralizada da ANEEL/junho 2002<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Fonte: <http://www.aneel.gov.br/2003>.

Especificamente, no Estado da Bahia firmou-se o convênio de cooperação com a AGERBA. Esta agência foi criada pela Lei nº 7.314 de 19/05/98 e regulamentada pelo Decreto nº 7.426 de 31/08/98, sob a forma de autarquia em regime especial, com a finalidade de regular, controlar e fiscalizar a qualidade dos serviços públicos concedidos, permissionados e autorizados, nos segmentos de energia, transportes e comunicações.

A AGERBA tem como missão: “garantir a universalização e a excelência dos serviços públicos de energia, transportes e comunicações, através da regulação, contribuindo para o desenvolvimento do Estado e o bem estar do cidadão”.

O modelo de informação ao consumidor, adotado pela AGERBA, utiliza como veículo de comunicação: página disponibilizada na internet; correio tradicional e correio eletrônico; Ouvidoria – Fale Conosco; Fiscal Voluntário com a opção de cadastro como “FV” para registro das solicitações e acompanhamento de processos; Central de Teleatendimento - 0800; FAX; Balcões AGERBA nos postos do, já citado, SAC. Através deste serviço, os consumidores podem manifestar suas insatisfações quanto à qualidade da prestação dos serviços públicos regulados, utilizando formulários padronizados e Audiências Públicas. Tais audiências propiciam à sociedade a oportunidade de manifestar sua opinião e, aos agentes reguladores, a oportunidade de obter dados e informações que possibilitem maior grau de confiabilidade, clareza e segurança das contribuições, com a participação dos agentes econômicos e dos usuários no processo decisório.

Os registros das reclamações efetuados na AGERBA obedecem a uma classificação própria no Sistema de Gestão de Reclamações – SGRA, que mantém interface com a concessionária local, via aplicativo “Notes”, através do qual as reclamações são enxergadas pela Coelba, tratadas e respondidas à AGERBA.

A Tabela de Classificação das Reclamações AGERBA pode ser vista no Anexo C.

### **2.3.3. CONCESSIONÁRIA**

O modelo que define as relações da concessionária com o consumidor no Estado da Bahia, é desempenhado pela Companhia de Energia Elétrica do Estado da Bahia – COELBA.

O modelo de informação ao consumidor, adotado pela COELBA, utiliza os seguintes veículos de comunicação: Disque Coelba: 0800 71 0800; Auto Atendimento/Município; Atendimento Próprio - 21 Agências no Estado; COELBA Serviços - 900 credenciados prestam serviços de arrecadação de contas, representatividade local e atendimento comercial em, aproximadamente, 415 Municípios/BA; Loja Certificada - especificação de materiais elétricos para construção do Padrão de Entrada e relação de eletricitas treinados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI, através de convênio; Via Internet<sup>35</sup>.

A COELBA não contempla formalmente em sua estrutura organizacional um setor específico de ouvidoria, o que caracteriza uma desvantagem em relação aos agentes reguladores. Haja vista que a indicação do telefone, contida na Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, referente ao atendimento 24h COELBA, não reporta o consumidor ao setor específico de ouvidoria. No entanto, os telefones referentes à AGERBA e à ANEEL encaminham diretamente o consumidor ao atendimento de ouvidoria.

Esta situação, desfavorável à COELBA, é agravada pela intenção da ANEEL<sup>36</sup> em recomendar a criação de Ouvidorias por parte de todas as concessionárias.

Para melhor avaliação, é importante identificar os canais de entrada das reclamações dos consumidores, no Estado, quanto ao serviço de fornecimento de energia prestado pela COELBA, sabendo-se que o consumidor insatisfeito gera reclamação, seja por desconhecimento, por interpretação errônea ou por falha no atendimento.

Na Figura 13, podem ser observados os diversos canais de entrada das reclamações, disponibilizados aos consumidores pela concessionária e agentes reguladores, e os correspondentes percentuais de incidências. Nessa figura, também se observa que além dos canais costumeiramente utilizados pelos consumidores, existem outros canais que embora menos utilizados, são de igual importância na eficácia do atendimento. Dentre os canais menos utilizados encontram-se a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor –

---

35 - Fale Conosco - transmite e-mail para COELBA da Solicitação de Serviços; Já sou Cliente/Quero ser Cliente; 2ª Via; Informações de Débito; Pagamento on-line e Interrupção Programada.

36 - Informação divulgada, pelos representantes da ANEEL, durante o I Encontro Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico. Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. - CELESC/Florianópolis.



PROCON; o Poder Judiciário; os Conselhos de Consumidores; Associações de Classe e outras vias – jornais, televisão e rádio.

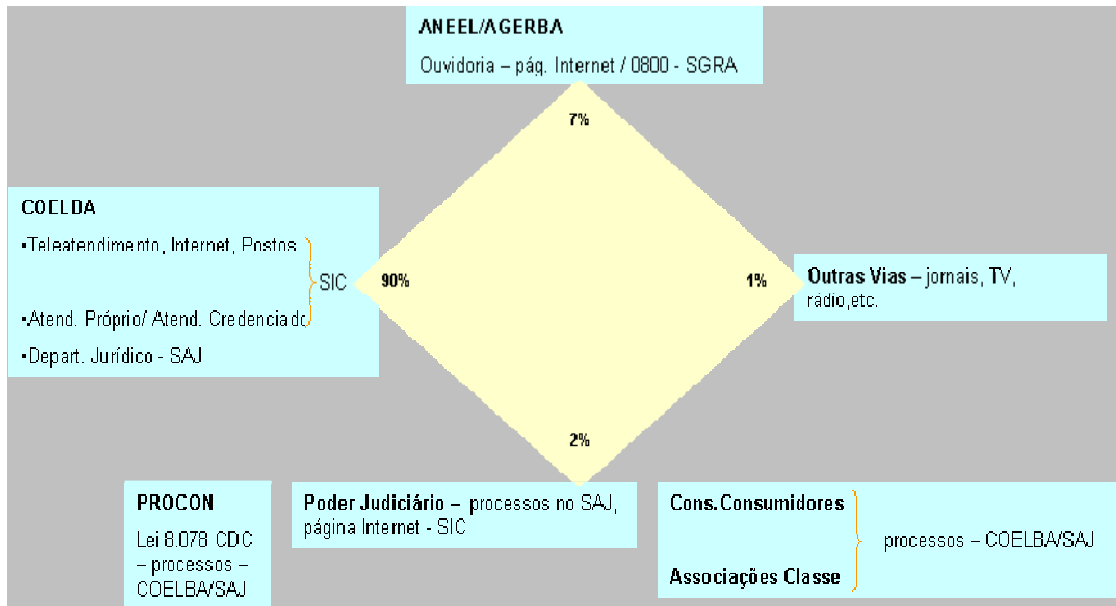


Figura 13 - Canais de Reclamações dos Consumidores de Energia Elétrica no Estado<sup>37</sup>

Através da Figura 14, pode ser observado, em destaque, o fluxo das reclamações que ocorrem na COELBA, a seguir especificado.

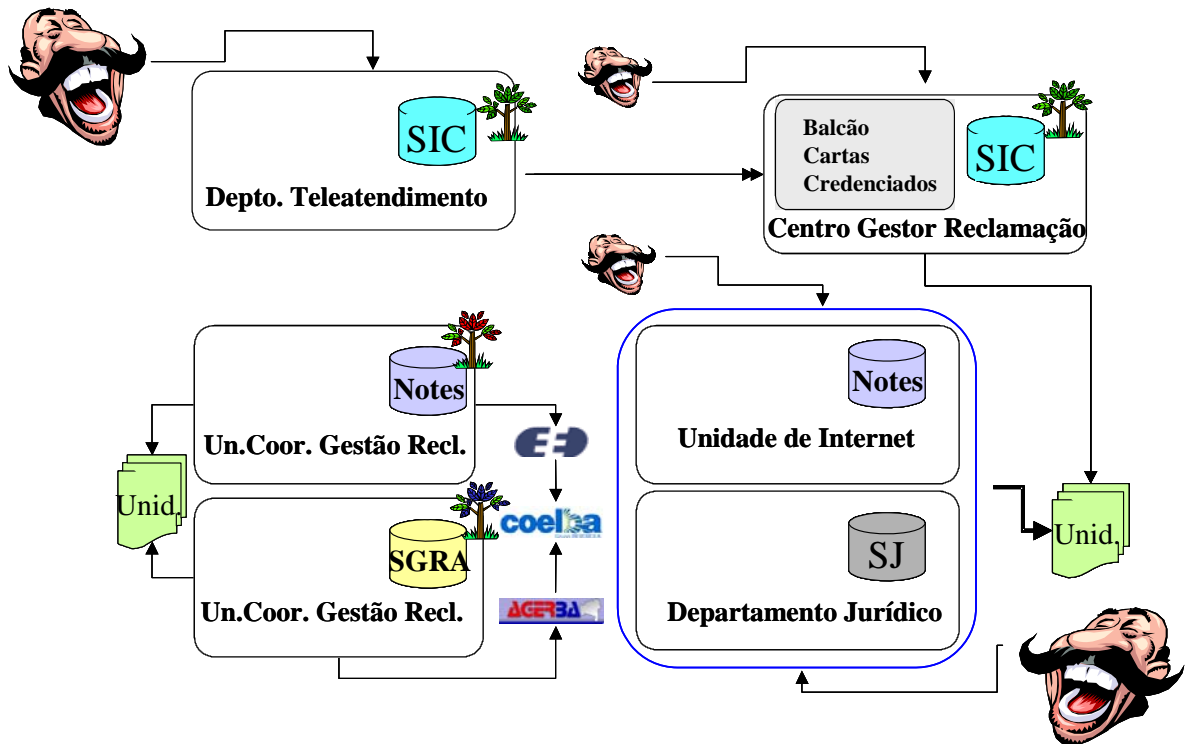


Figura 14 - Canais de Reclamações dos Consumidores na COELBA<sup>38</sup>

37 Fonte: Ilustração da autora.

38 Fonte: Ilustração da autora.

**Departamento de Teleatendimento - CTL**, *Call Center* registra as reclamações com origem no telefone n.º 0800, através do Sistema Comercial – SIC;

**Unidade Internet/CTL** - recebe *e-mail* através da *Home Page* e redireciona para solução do setor competente. Acompanha o processo, assume prioridade zero como cobrança da solução do problema e resposta ao cliente;

**Atendimento próprio** – registro de reclamações através dos balcões de atendimento nos postos de atendimento próprio ou nos postos de atendimento credenciado, com registro no SIC e recebimento de cartas via correio tradicional;

**Centro Gestor de Reclamações** – recebe as solicitações das reclamações registradas no SIC, aciona o colaborador especializado no correspondente processo de atendimento à reclamação, para análise e solução do problema, disponibilizando a informação para a gestão;

**Unidade Centro Gestor da Reclamação** - efetua controle de entrada e saída das reclamações da AGERBA, através do sistema de Gestão de Reclamações AGERBA – SGRA, controla a quantidade de reclamações recebidas por: natureza, período, dia, semana, mês e área. E, efetua controle da qualidade das respostas por amostragem.

**AGERBA** - O SGRA está integrado ao sistema da AGERBA e o seu acesso é feito via *e-mail* através do aplicativo *Notes*. Contudo, não está integrado ao sistema da ANEEL.

Desta forma, a concessionária acessa o SGRA, verifica as reclamações aí registradas, que normalmente já foram registradas no SIC, procede à nova análise do processo de reclamação e responde à AGERBA através do SGRA;

**Departamento Jurídico** - recebe reclamações do público externo ou via processo judicial. Registra no Sistema Jurídico – SAJ, efetua análises junto ao Centro Gestor de Informação para resposta ao reclamante, assim como participa de audiências e adota providências legais para solução da reclamação.

Os problemas de maior incidência são sinalizados através de estatísticas de atendimento no SGRA, onde são inseridas as entradas das reclamações pela AGERBA e as respostas às reclamações pela COELBA. Como dito anteriormente, neste caso, a informação não é enxergada pela ANEEL. Para corrigir esta deficiência no fluxo de informações, foi criado o Sistema de Gestão - SGO, que disponibiliza as informações para a ANEEL.

Na existência de conflitos maiores, entre COELBA/AGERBA/ANEEL, quando não se chega a um acordo na decisão de atendimento às reclamações do consumidor, a concessionária pode recorrer à Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica – ABRADDEE, a fim de buscar suporte para influenciar na decisão final, com base na analogia entre casos similares ocorridos em outras concessionárias.

Os registros das reclamações efetuados na COELBA obedecem a uma árvore de classificação própria, baseada no Sistema de Integração Comercial – SIC. A Tabela de Classificação das Reclamações SIC pode ser vista no Anexo D.

O SIC é um sistema de informações, que entre outras funcionalidades, registra o atendimento de reclamações que chegam diretamente à empresa.

Diante disto, pode-se afirmar que existem três tipos de classificação das reclamações: ANEEL, AGERBA e COELBA.

A concessionária local deve, portanto, atender a estas diversas formas de classificação. Assim, a COELBA, após registro no SIC, deve também enviar, mensalmente, um relatório sobre a ocorrência de reclamações, cuja classificação segue o padrão definido na resolução ANEEL nº 382/1998 e, ainda, enviar, mensalmente, para AGERBA relatórios com base nos dados do SGRA.

Por serem desiguais, as classificações das reclamações necessitam sofrer migrações e ajustes na interpretação, colocando em risco a confiabilidade do registro, em consequência de interpretação ou classificação errônea.

Admite-se, portanto, que haja distorções na apuração do resultado final das incidências dos tipos de reclamações, comprometendo todo o processo de investigação - principal balizador na avaliação da satisfação do consumidor. Com o intuito de corrigir estas distorções, considera-se extremamente necessário o desenvolvimento e a implementação de uma “classificação de reclamações única”, pelos agentes reguladores e concessionários.

Um exemplo análogo, à classificação de reclamações única, é descrito em (PINHO, 2002) que defende a necessidade da adoção de uma classificação de solicitações de ouvidoria única, ou, de mecanismos que permitam compatibilizar metodologias de classificação de solicitações diversas, de maneira a possibilitar a integração dos processos de ouvidoria da ANEEL, com os processos de ouvidoria das agências estaduais e dos agentes regulados. Explica que, utilizando-se de ferramentas de informática, uma vez coletados e consistidos os dados na operação

dos serviços de ouvidoria, é possível aplicar uma coleção de técnicas de exploração de dados, com o objetivo de aperfeiçoar a regulamentação existente ou identificar pontos onde os serviços devem ser melhorados, em benefício de todos os agentes envolvidos.

Verifica-se também, na COELBA, a existência de um veículo de informação recente<sup>39</sup> e de caráter interno, é o sistema “Conexão Regular”. Segundo informações da COELBA, trata-se de um sistema de informática utilizado para disseminação e capacitação continuada de seus empregados acerca de aspectos regulatórios, através da Rede “*Intranet*”, que permite à empresa orientar suas estratégias e alinhar seus métodos de gestão com o objetivo de atender às necessidades de seus consumidores e da ANEEL. Esse sistema associa tecnologia de informação e gestão do conhecimento, buscando o compartilhamento de informações e disseminação do conhecimento cujo objetivo é contribuir para o aprimoramento e a qualidade dos serviços prestados, mantendo os profissionais da empresa permanentemente atualizados em relação à base legal que orienta as suas atividades. Este sistema, também, permite à empresa orientar suas estratégias, re-alinhando seus métodos de gestão, no intuito de atender às necessidades de seus consumidores e dos agentes reguladores, partindo do conhecimento dos aspectos que apresentam maior incidência de reclamações e seus impactos.

---

39 - Data de implantação prevista para 13 de agosto de 2003. Portanto, não se dispõe de histórico para elaboração de análise quanto a eficácia deste sistema.

## **CAPÍTULO 3 - IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR**

### **3. INTRODUÇÃO**

Neste capítulo se faz uma abordagem quanto à importância da satisfação do consumidor, identificando-se as exigências nas normas da ISO. Faz-se referência a experiências internacionais e nacionais voltadas para o conhecimento da satisfação do consumidor e trata-se da importância da eficiência e eficácia dos mecanismos de informação sob o ponto de vista do Administrador.

#### **3.1. IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR**

Após estudos efetuados quanto à satisfação do consumidor, pode-se afirmar que a sua avaliação atualmente está inserida no contexto das práticas organizacionais que buscam a excelência empresarial e que, face à simplicidade de aplicação e grande utilidade, torna-se um importante instrumento de gestão.

Ainda que o universo analisado nesta dissertação trate do consumidor residencial, cuja característica é de cliente cativo, considera-se extremamente importante avaliar a sua satisfação, sob dois aspectos de interesse: empresarial e do consumidor. Isso porque, como será visto mais adiante, a avaliação quanto ao interesse empresarial contribui para o aperfeiçoamento no atendimento do serviço de energia e a conseqüente redução de reclamações, passíveis de multas, por descumprimento de exigências regulatórias, aplicadas à concessionária. E, quanto ao interesse do consumidor, promove a educação na obtenção do serviço público de energia e o exercício da cidadania, que podem ser internalizados como parâmetro ao entendimento na obtenção de outros serviços de seu interesse.

Assim, a satisfação do consumidor está vinculada à eficiência dos mecanismos de informação utilizados nas interações com o consumidor residencial, que pressupõe o entendimento dos termos contidos no Contrato de Adesão e o bom atendimento prestado pela concessionária. Para mensuração desta satisfação, os consumidores devem ser ouvidos e compreendidos em suas expectativas. É indicativo, que somente através da busca na excelência dos serviços de atendimento ao consumidor, a concessionária pode, além de atrair novos clientes,

manter cativos os já existentes. Adicionado a isto, a excelência em serviços melhora a qualidade de vida em geral, pois se apóia em valores como confiança, ética, comprometimento, respeito, justiça e capacidade de resposta.

Como estratégia organizacional, considera-se que os serviços focados no cliente - consumidor são a oportunidade para criar satisfação. Por conta disto, não é difícil verificar a forte tendência que vem sendo empregada pelo *marketing* empresarial, nos mais diversos serviços oferecidos - telefonia, serviços bancários, cartões de crédito, etc – nos quais as estratégias estão claramente voltadas para atenção aos serviços e pessoas.

Além disso, a satisfação do consumidor, a depender dos anseios gerenciais, submete-se também ao cumprimento dos requisitos para certificação na qualidade do atendimento definidos pela “International Standardization Organization” - Padronização de Organização Internacional - ISO<sup>40</sup>, criadas no início do século XX<sup>41</sup>, as quais, nas suas concepções originais, trazem as primeiras normas voltadas para a avaliação da capacidade das organizações em atenderem às exigências na confecção do produto. E, principalmente em 2001, foram revisadas, aprimoradas e editadas novas versões, onde a “mensuração da satisfação do cliente” tornou-se requisito essencial.

Portanto, a empresa que se interesse por adquirir o certificado ISO deve atender a este novo conceito. Isto vale também para as empresas que possuem certificados anteriores a esta data. É exigido nestes casos que, aos poucos, se adaptem seus sistemas de qualidade, para que os novos requisitos sejam seguidos.

Finalmente, sob uma visão sistêmica, toma-se a avaliação do atendimento ao consumidor como o início do processo a ser adotado pela concessionária, para análise e solução de problemas, resultando em benefícios para todos os atores envolvidos: Órgão Regulador/Consumidor/Concessionária.

---

40 - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos. NBR ISO 9001, 2000.

41 - No Brasil, as certificações ocorreram a partir do início da década de 90.

## **3.2. REFERÊNCIAS DE AÇÕES POSITIVAS NA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR**

Até pouco tempo atrás, a avaliação da satisfação do consumidor não dispunha de parâmetros científicos que fundamentassem a sua aplicação como ferramenta gerencial nas organizações. No entanto, atualmente, verifica-se a existência de ações positivas por parte de diversos organismos em busca dessa avaliação.

Com o objetivo de demonstrar a situação e evolução nesse assunto, apontam-se a seguir algumas experiências, trabalhos anteriormente publicados de âmbito nacional e internacional.

## **3.3. EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL**

Respeitadas as diferenças culturais existentes entre o Brasil e outros países, não só quanto aos hábitos culturais, níveis de educação, dentre outros, como até mesmo quanto ao hábito com regulação e maturidade da mesma, a seguir, ilustram-se esforços voltados para o tema de interesse deste trabalho, expondo-se um breve relato da experiência internacional catalogada pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP<sup>42</sup>, de casos concretos, trabalhados por agências nacionais, na Espanha, Austrália, Canadá, Estados Unidos e Inglaterra, caracterizadas pelo mesmo intuito: definir padrões para prestação do serviço público e de obter informações dos usuários destes serviços.

### **3.3.1. ESPANHA**

Experiência dita “Cartas de Servicios”<sup>43</sup> (Carta de Serviços), aplicadas através dos Órgãos da Administração Geral do Estado, Órgãos Públicos e Entidades Gestoras e de Serviços da Seguridad Social.

As Cartas de Serviços são documentos que constituem um instrumento pelo qual os órgãos da Administração Geral do Estado, os Órgãos Públicos e as Entidades Gestoras e de Serviços da Seguridad Social da Espanha informam aos

---

42 - Fonte: <[www.enap.gov.br](http://www.enap.gov.br)>

43 - Regulamentadas em 1999, pelo decreto de regulação das “cartas de servicios” e dos prêmios de qualidade na Administração Geral do Estado (Real Decreto 1.259/1999, de 16 de julho).

cidadãos sobre os serviços que prestam e sobre os compromissos de qualidade na sua prestação.

Como instrumento de pesquisa de satisfação, trata-se de um processo recente na Espanha e seus resultados estão sendo observados. Espera-se que esse processo faça com que a administração pública aumente a sua flexibilidade e o grau de adaptação às necessidades dos cidadãos, propiciando a transformação dinâmica dos órgãos públicos para atenderem cada vez melhor o cidadão. As cartas facilitam a transparência da gestão pública, o fornecimento de informação, a consulta e a participação dos usuários dos serviços públicos. Também implica maior responsabilização dos gestores públicos. Com esse mecanismo, é possível traduzir as expectativas dos cidadãos em melhorias para os serviços. Isto se consegue pela divulgação de informações, como a natureza, o conteúdo, as características e as formas de prestação de serviços e os padrões de qualidade estabelecidos para eles.

Por fim, os cidadãos têm a possibilidade de avaliar os serviços e, a partir dos resultados obtidos nesta avaliação, a forma da prestação do serviço será atualizada.

### **3.3.2. AUSTRÁLIA**

Experiência dita “Customer Service Charters<sup>44</sup>” (Cartas de Serviços), aplicadas através da Australian Public Services Agencies/Commonwealth Agencies.

Foi determinado que todos os departamentos, agências e empresas que lidam com o público devem desenvolver cartas de serviços. As cartas de serviço representam o compromisso de cada agência em prover serviços de alta qualidade, garantindo a manutenção dos padrões de qualidade dos serviços, desenvolvidos por meio de ativa consulta aos cidadãos. Entende o governo australiano que toda agência regulatória deve ter a sua Carta de Serviço, para tornar possível responder de forma eficaz às demandas dos usuários de seus serviços, tornando possível aumentar o envolvimento do cidadão na avaliação da provisão de serviços públicos, como também de envolvê-los na concepção e criação desses serviços.

Como resultado, destaca-se a formulação de indicadores de desempenho, que permitem a identificação de necessidades e oportunidades de promover mudanças

---

44 - Em 1997, no planejamento de reformas na administração pública, definido na programação consolidada no Commonwealth Implementation Timetable, foi estabelecido o compromisso de implementar as cartas de serviços em todas as agências do governo australiano que lidam com o público.



no padrão de qualidade do serviço. Além disso, deve-se destacar a importância da definição de um sistema de acompanhamento e atualização dos padrões de qualidade, previsto na própria carta de serviços. Com esse recurso, pretende-se que os padrões aumentem sua efetividade, por sua maior aderência à realidade.

### **3.3.3. CANADÁ**

Experiência dita “Canada Post” (Correio Canadense), transformando o Canadá por meio de avaliação de desempenho.

Desde 1987, foi implantado um programa de avaliação pela Canada Post Corporation, com o objetivo de medir o desempenho do serviço público ao cidadão.

Em função da avaliação da pesquisa, foram estabelecidos padrões de qualidade para prestação de serviços. Estas avaliações foram feitas por meio de questionários aplicados aos usuários, entrevistas telefônicas e questionários via correio.

Com a sedimentação deste programa, esta instituição passou a adotar o modelo de gestão com foco no usuário. Desde então, a Canada Post Corporation vem desenvolvendo padrões de desempenho de prestação de serviços utilizando a perspectiva dos usuários e com referência na capacidade operacional e geográfica.

A Canada Post Corporation julga que o sucesso do programa de avaliação, além dos benefícios em si, ligados à melhoria da qualidade do serviço, reflete-se também na ampliação dos canais de comunicação com os usuários. Com a aplicação dos instrumentos de avaliação, a companhia identificou fatores que devem ser evitados: falha na clareza da comunicação; pouca ou tardia comunicação; interpretação errada de resultados e falha na identificação daqueles que lidam diretamente com os usuários, os sistemas e os processos.

### **3.3.4. ESTADOS UNIDOS**

Experiência dita “Customer Satisfaction Initiative” (Iniciativa à Satisfação do Cliente), medida através do já instituído “American Customer Satisfaction Index” (Índice Americano de Satisfação do Consumidor).

Desde 1999<sup>45</sup>, o governo dos Estados Unidos começou a empreender pesquisas através das Agências Federais do país, para medir a satisfação da população com essas agências, tendo como eixo a comparação entre os serviços prestados pelas agências federais com os serviços do setor privado.

A 1ª pesquisa mostrou que muitas agências federais apresentavam um nível de qualidade de provisão de serviços similar ao do setor privado.

A 2ª pesquisa, em 2000, mostrou melhorias significativas em cerca de 25% dos serviços. Isto porque, em menos de um ano, as agências receberam os resultados das pesquisas anteriores e fizeram alterações em seus programas, promovendo melhorias.

### 3.3.5. INGLATERRA

Experiência dita Local Government Ombudsman — Customer Satisfaction Survey (Ouvidoria do Governo Local – Inventário da Satisfação do Cliente).

A pesquisa foi realizada após a instituição da Local Government Ombudsman em 1989, com o objetivo de investigar as reclamações originárias de problemas na administração pública, referentes à habitação, planejamento, educação, serviço social, proteção ao consumidor e impostos. É clara a idéia de que o objetivo do *ombudsman* é assegurar a satisfação dos cidadãos em relação ao retorno de suas reclamações, bem como assegurar a contínua melhoria da administração pública.

Posteriormente, em 1999, foi conduzida uma pesquisa pelo instituto Market Opinion and Research International - MORI, verificando a satisfação daqueles que haviam feito reclamações ao serviço de *ombudsman* durante o ano de 1998.

Constatou-se que os níveis gerais de satisfação com o serviço estão fortemente relacionados com os níveis gerais de satisfação com os resultados obtidos por meio das reclamações feitas. Deduz-se, daí, que se as reclamações não são atendidas, os usuários tendem a mostrar-se insatisfeitos com os serviços prestados pelo Local Government Ombudsman como um todo.

---

45 - Chama-se atenção que anterior a esta data, desde 1993, o *Government Performance and Results Act – GPRA*, Congresso de lei, obriga agências federais a preparar planos estratégicos, medidas de desempenho e planos de desempenho anual, as pesquisas com o usuário-cidadão integram o modelo de gestão pública com foco no cidadão. Esses relatórios devem ser reportados anualmente ao congresso. A lei visa aumentar a eficácia por parte das agências federais, promovendo o foco nos resultados, na qualidade do serviço e na satisfação do consumidor.

### **3.4. EXPERIÊNCIA NACIONAL**

Ainda que não se considere uma prática amplamente adotada no âmbito nacional, existem esforços empreendidos que demonstram o início de valorização por parte de algumas organizações, quanto à importância da averiguação da satisfação do consumidor.

#### **3.4.1. GOVERNO FEDERAL**

A experiência voltada para avaliação da satisfação do consumidor no âmbito do Governo Federal, se dá através do Programa da Qualidade no Serviço Público - PQSP.

Esse programa surge após a extinção do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade – PBQP e a instalação do Movimento Brasil Competitivo – MBC, em novembro de 2001, assim o PQSP passa a integrar o Conselho das Partes Interessadas – CONPI assumindo, em parte, a condução das ações do MBC relativamente à administração pública. Não dispõe de uma estrutura formal, pois se constitui em uma equipe, integrante da Secretaria de Gestão, com atribuição para coordenar as ações necessárias ao desenvolvimento do Programa. Essa equipe compõe uma gerência executiva que se liga diretamente a uma rede de organizações e pessoas espalhadas pelas diversas regiões do país e setores da administração pública. Na Figura 15, pode ser visto o desenho sistêmico desse programa, em que a gerência, as áreas de atuação e a rede de parcerias se articulam e operam para produzir os resultados decorrentes de sua missão.

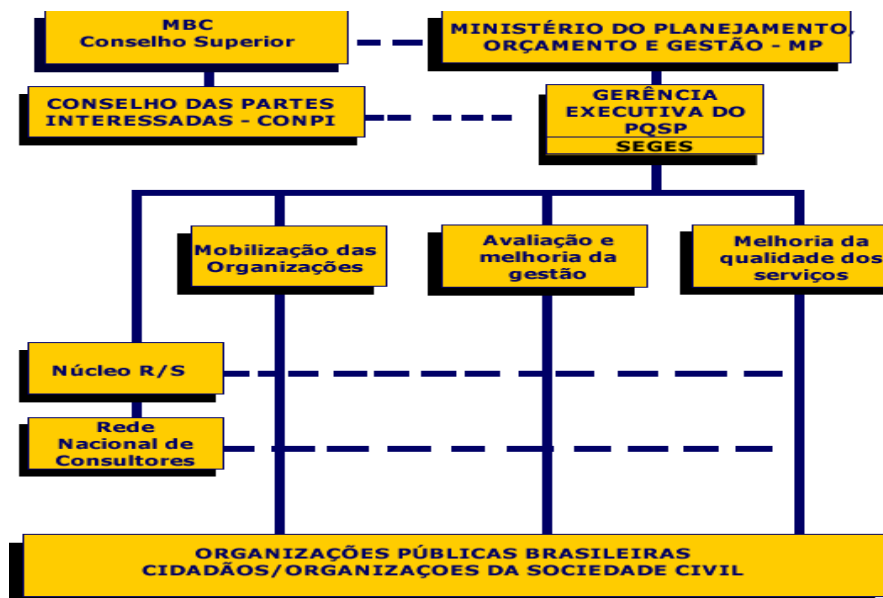


Figura 15 – Desenho Sistêmico e Atuação do PQSP<sup>46</sup>

A Gerência Executiva do Programa e a rede de parcerias estabelecida estão voltadas para execução de pesquisas em três grandes áreas de atuação: a mobilização das organizações públicas; a avaliação e melhoria da gestão pública e a melhoria da qualidade dos serviços. Estas pesquisas são promovidas e coordenadas pelo Sistema Nacional de Avaliação de Satisfação do Serviço Público, em conjunto com organizações públicas que prestam serviço diretamente ao cidadão.

Em outras palavras, o que se busca é fazer com que a organização pública passe a considerar o cidadão como parte interessada e essencial ao sucesso da gestão pública e, em função disso, que a avaliação do desempenho institucional somente seja considerada aceitável se incluir a satisfação do cidadão como item de verificação.

### 3.4.2. AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

A ANEEL dispõe de vários programas voltados para a melhoria na qualidade de atendimento dos consumidores de energia elétrica. Alguns destes programas tratam, especificamente, da avaliação da satisfação do consumidor e, portanto, são identificados a seguir.

<sup>46</sup> Fonte: <http://www.pqsp.planejamento.gov.br/>

### 3.4.2.1. Índice Aneel de Satisfação do Consumidor – IASC

Com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos consumidores com as distribuidoras, a ANEEL desenvolveu um novo indicador para o setor elétrico brasileiro, o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor – IASC. A cada ano, é aferido um prêmio para as concessionárias que obtêm a melhor avaliação de acordo com o consumidor residencial. Esse prêmio tem por objetivo estimular a melhoria da prestação de serviços de energia elétrica, orientada para a satisfação dos consumidores.

Inicialmente, o parâmetro foi definido a partir de uma pesquisa sobre satisfação<sup>47</sup> aplicada aos consumidores de todas as concessionárias de distribuição de energia, em julho de 2000.

Consultores da Universidade Federal do Paraná – UFPR, contratados pela ANEEL, produziram uma pesquisa de opinião sobre como o consumidor entrevistado avalia a concessionária da sua região. A enquete procurou averiguar a impressão que o consumidor tem em relação aos serviços prestados e à eficiência da concessionária no momento de prestar informações e atender o cliente. O modelo de entrevista preparado pela Universidade permitiu que o resultado fosse analisado em notas dadas pelo entrevistado às empresas, em uma escala gradual de 1 a 10, de modo que os números mais altos refletissem o melhor desempenho.

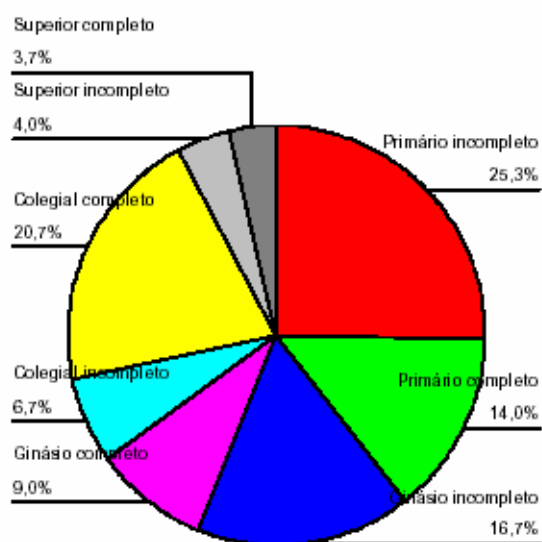
A pesquisa abrange toda a área de concessão das 64 distribuidoras no país. Em cada região foram aplicados 300 questionários, totalizando 19.200 entrevistas feitas pelo Instituto de Pesquisas Vox Populi. Além de servir para gerar indicadores comparáveis por região e porte de empresa, serve, também, para criar um indicador único de satisfação do consumidor que revela a percepção global do setor e possibilita a análise comparativa dos índices anteriores. Adicionado a isto, a metodologia aplicada permite realizar análise comparativa com índices internacionais de satisfação do consumidor.

Através do Relatório Geral IASC, divulgado pela ANEEL, pode-se obter os resultados finais da pesquisa de Avaliação da Satisfação do Consumidor Residencial com as Concessionárias de Energia Elétrica no Brasil do ano de 2002.

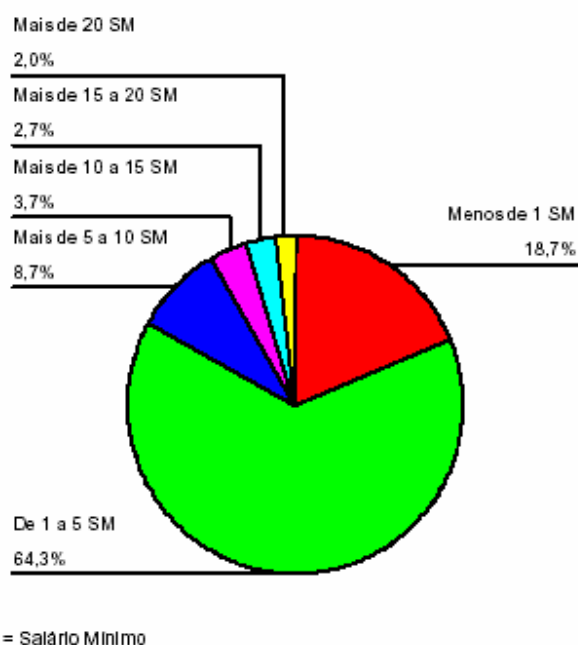
---

47 - MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários do Serviço Público - uma nova relação do setor público com o cidadão. Brasília, 2000.

A caracterização da amostra desta pesquisa torna-se interessante, em particular, por utilizar-se, em sua maioria pesquisada, de consumidores com baixo grau de instrução e baixa renda familiar, como pode ser observado através das Figuras 16 e 17, a seguir:



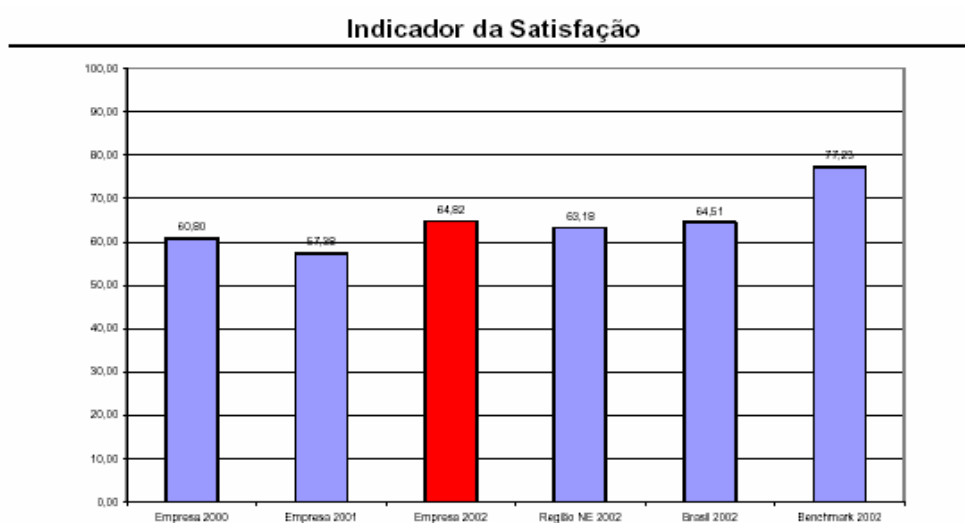
**Figura 16 - Distribuição dos Entrevistados - Perfil Educacional - ANEEL/2002**



**Figura 17 - Distribuição dos Entrevistados - Perfil de Renda - ANEEL/2002**

Para se obter o IASC, as concessionárias são avaliadas por região/categoria de porte de empresa, ponderando-se os indicadores de cada concessionária pelo seu número de consumidores.

Na Figura 18, podem ser obtidas as informações específicas da empresa COELBA, representada graficamente por: Empresa 2000/2001/2002. Onde os indicadores da Satisfação e da Qualidade Percebida desta empresa, são comparados com: o indicador médio das empresas de Distribuição de Energia da região nordeste, com a média das empresas no Brasil, e, com o *Benchmark* Brasil 2002.



**Figura 18 - Indicador de Satisfação - ANEEL/02**

Ainda para a distribuidora em questão, apresentam-se os indicadores de qualidade percebida quanto à informação ao consumidor, conforme Figura 19.

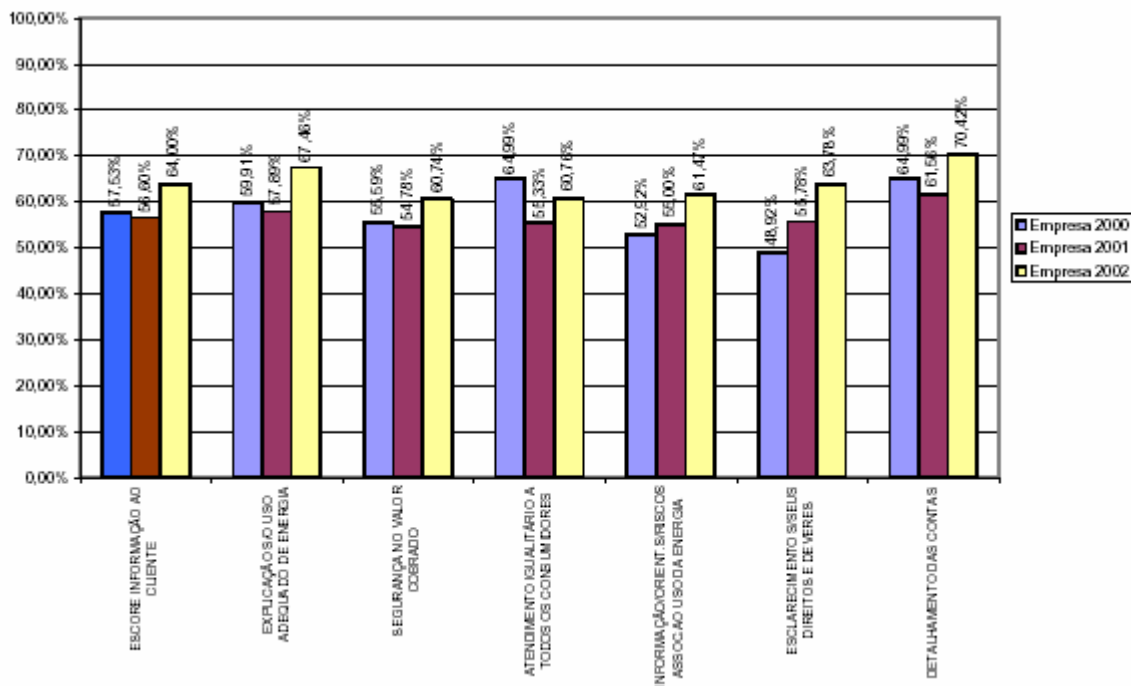


Figura 19 - Indicadores Informação ao Consumidor - ANEEL/02

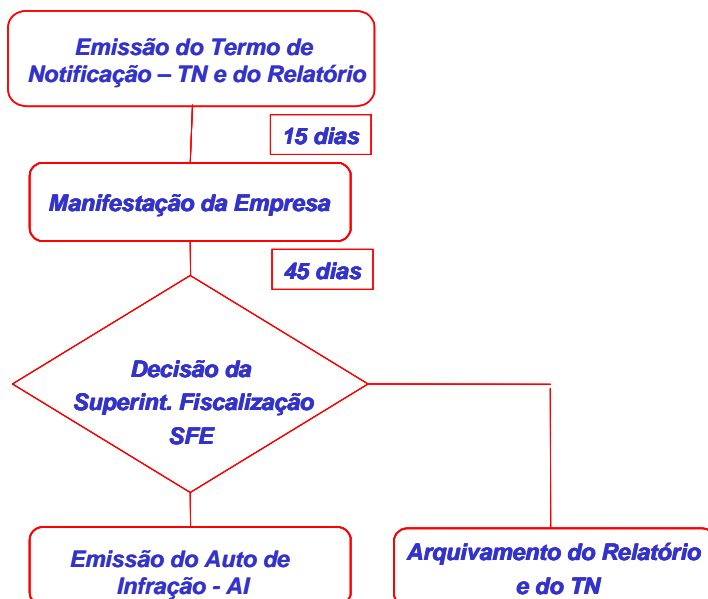
### 3.4.2.2. Processo e Resultados de Fiscalizações Aplicados às Concessionárias

Quando do processo de fiscalização da ANEEL às concessionárias, são emitidos relatórios, através dos quais podem ser apontadas evidências de eventual prestação inadequada dos serviços. Este procedimento é chamado de “Constatação”. Cada constatação pode gerar uma “Recomendação” e, no caso de descumprimento de uma legislação específica do setor, a constatação gera uma “Não Conformidade” e uma “Determinação”.

Por sua vez, uma “Não Conformidade” pode gerar diversos níveis de penalidades, desde uma simples advertência, a multas e, até mesmo, iniciar um processo administrativo de decretação da caducidade de uma concessão.

Na Figura 20 se define o fluxo dos procedimentos da fiscalização adotados pela ANEEL, através da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE.





**Figura 20 - Fluxo de Fiscalização Aplicado às Concessionárias / ANEEL - SFE/2003**

Na fiscalização, são averiguados aspectos comerciais e técnicos. Os aspectos comerciais estão relacionados à qualidade do atendimento; ao atendimento a pedido de ligação; à classificação e cadastro - baixa renda; à leitura; ao faturamento; à arrecadação; à suspensão do fornecimento e religação; à participação financeira; à inspeção de unidades consumidoras e à segurança quanto ao uso da energia. Os aspectos técnicos – distribuição, estão relacionados ao planejamento; à engenharia; à operação; à manutenção e à segurança das pessoas e das instalações.

Na Figura 21 se apresentam os resultados da fiscalização aplicados às concessionárias: não conformidade; determinação; recomendação e auto de infração (AI), do ano 1998 ao ano 2002<sup>48</sup>. Verificando-se permanente aumento de não conformidades a cada ano.

ANO	Não Conformidade	Determinação	Recomendação	AI
1998	48	56	52	2
1999	187	84	132	3
2000	183	49	25	19
2001	213	217	150	21
2002	268	61	45	18
<b>TOTAL</b>	<b>899</b>	<b>467</b>	<b>404</b>	<b>63</b>

**Figura 21- Resultados de Fiscalização**

48 - Fonte: Apresentação da ANEEL em 20/08/2003, Aracaju/SE. Ailson de Souza Barbosa e Paulo Luciano de Carvalho.

### 3.4.2.3. Campanha Direitos do Consumidor

A ANEEL, também, utiliza campanhas informativas e educativas como instrumento de busca na satisfação do cliente, a exemplo da “Campanha Direitos do Consumidor”, realizada em outubro de 2000, através da qual se constata, devido à sua grande repercussão, a forte influência do tema.

Após a divulgação desta campanha, registra-se acentuado aumento no número de chamadas. O resultado desta campanha comprova a existência de dúvidas e a necessidade do seu esclarecimento. Isso confirma o poder do incremento nas interações com o consumidor, neste caso, voltado para a especial atenção no atendimento às suas solicitações, conforme demonstra a Figura 22.



Figura 22 - Evolução do Atendimento - Campanha Direitos do Consumidor

### 3.4.2.4. Projeto Crescendo: Regulação e Cidadania Ativa

A ANEEL, em parceria com a AGERBA, Secretaria de Infra Estrutura, Secretaria de Educação e a Fundação Escola Politécnica da Bahia, no intuito de contribuir para a educação e o exercício da cidadania junto às redes públicas de ensino Fundamental e Médio do Estado da Bahia, concebe o “Projeto Crescendo: Regulação e Cidadania Ativa”. Seu principal objetivo é levar aos alunos conhecimentos sobre os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica e do transporte intermunicipal de passageiros.

Na metodologia de atuação, empregada por este projeto, está prevista a produção e distribuição de material didático, a exemplo de vídeos e livros.

A informação divulgada pelos agentes reguladores é de que as ações deste projeto já atingiram 238 municípios baianos.<sup>49</sup> Porém, não há grande repercussão da implantação deste projeto pela mídia, desconhecendo-se o grau de eficiência e/ou eficácia atingido.

### **3.5. A IMPORTÂNCIA DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS MECANISMOS DE INFORMAÇÃO**

Sob a visão do administrador, pode-se dizer que eficiência é “fazer certo”, enquanto eficácia é “fazer a coisa certa”. Com o pretexto de ilustrar esta afirmação, elabora-se um exercício hipotético:

- Supondo-se que a concessionária de energia elétrica e os agentes reguladores têm planos de reduzir as reclamações dos consumidores através do incremento de ações comunicativas, visando a esclarecer quanto aos direitos e deveres do consumidor residencial, são elaborados materiais de divulgação a ser distribuídos a esta fatia de mercado, contendo: carta, prospectos, fotos e desenhos coloridos. Tudo feito utilizando recursos de computação gráfica.

Centenas de correspondências com este material são remetidas. Com isto, se espera uma redução na incidência de reclamações em torno de 4%, em 2 meses.

Passado este período, verifica-se que o número de reclamações reduziu apenas 1,5 %.

Análise: A idéia da emissão deste material, via correio, não foi bem sucedida. Observa-se que a concessionária de energia elétrica e/ou agentes reguladores, no momento em que elaboraram a carta e os prospectos fizeram um excelente trabalho. Havia clareza de comunicação, ilustrações e fotos expositivas que complementavam as informações, utilização de papel metalizado com impressões em fotolito. Um trabalho de boa qualidade, “porém a idéia não atingiu o objetivo almejado”, que seria alcançar 4 % no índice de redução das reclamações.

---

49 - <http://www.aneel.gov.br/> - Aneel e Agerba recebem prêmio pelo Projeto Crescendo, 20/12/2000.

Diríamos, então, que a concessionária e os agentes reguladores foram “eficientes”, mas não foram “eficazes”.

Ao montar a carta e os prospectos, realizaram uma boa tarefa, "fizeram tudo certo". Contudo, apesar do material apresentar boa qualidade, não foi uma idéia que conseguiu reduzir o número desejado de reclamações, não atingiu o objetivo. A idéia do envio dessa correspondência “não foi a coisa certa a ser feita” a fim de conseguir 4% de redução do número de reclamações. Não foi, portanto, um trabalho eficaz.

Talvez, uma idéia melhor seria: anúncios em revistas, em jornais e na TV; a utilização de programas populares de rádio; parcerias com escolas, com associações de classes, etc., de maneira que o material elaborado para divulgação chegasse as mãos do consumidor de forma interativa e/ou com opção de esclarecimentos individualizados, atendendo ao nível intelectual de cada receptor.

Enfim, eficiência significa fazer um trabalho correto, sem erros e de boa qualidade. Eficácia é fazer um trabalho que atinja totalmente um resultado esperado. É fazer "a coisa certa", ou seja, a coisa que leve ao resultado almejado.

Voltando-se para o foco das interações com o consumidor residencial, pode-se dizer que a eficácia é primordial, imprescindível no processo de comunicação, e a eficiência é desejável.

## **CAPÍTULO 4 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

### **4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Nesta pesquisa constatou-se a idéia de obrigatoriedade do Estado quanto à prestação do serviço público de energia, efetuou-se um breve histórico do setor elétrico, apresentando-se a cadeia produtiva de energia elétrica. Definiram-se os agentes reguladores e fiscalizadores do setor e a forma como está estruturado o mercado de distribuição de energia no país e no Estado da Bahia.

Em seguida, identificou-se o desafio da pesquisa, com ênfase no perfil cultural e social do consumidor residencial, estabelecendo-se uma correlação com a eficiência e eficácia dos mecanismos de informação utilizados nas interações com os consumidores. Apresentaram-se os modelos das relações dos Agentes Reguladores, das Ouvidorias existentes - incluindo-se a Corregedoria Geral da União – CGU e da COELBA. Estabeleceu-se uma análise do efeito das diferentes formas de classificação das reclamações adotadas pelos agentes reguladores e a concessionária, justificando-se a necessidade da adoção de uma classificação única de reclamações. Fez-se também, referência a experiências internacionais e nacionais voltadas para o conhecimento da satisfação do consumidor e, ao final, tratou-se da importância da eficiência e eficácia dos mecanismos de informação sob o ponto de vista do Administrador.

Nesse sentido, e tendo em conta os argumentos expostos neste trabalho, verifica-se que os mecanismos de informação utilizados nas interações com o consumidor residencial podem se tornar um eficiente vetor de construção do sucesso empresarial e da cidadania.

Para tanto, recomenda-se o desenvolvimento e a aplicação de um Sistema Integrado de Gestão da Comunicação com o Consumidor, com responsabilidade compartilhada entre a Agência Nacional, a Agência Estadual e a Concessionária, sob a coordenação da ANEEL, utilizando-se do modelo de Projetos de Desenvolvimento - P&D, com a participação da Universidade.

O objetivo deste sistema é promover a gestão e o acompanhamento da comunicação com o consumidor de forma integrada, através da aprimoração da

eficiência e eficácia dos mecanismos de informação, utilizados pelos atores envolvidos, nas interações com o consumidor residencial.

Como diretrizes metodológicas à elaboração deste projeto, recomenda-se a seguinte itemização:

- Adotar um sistema de comunicação com ênfase no consumidor, tendo como foco principal a averiguação do grau de eficiência e eficácia, alcançado pelos mecanismos de informação. Isto pode ser feito partindo-se do conhecimento do contexto intelectual e cultural em que está inserido este tipo de consumidor, mantendo-se uma correlação com o perfil identificado e o tipo de informação a ser disponibilizada no setor. Melhor dizendo, efetuando-se o tratamento da linguagem aplicada à informação em conformidade com o perfil apresentado pelo consumidor;
- Estabelecer mecanismos que permitam compatibilizar as informações oriundas de programas nacionais e de programas internos da concessionária, voltados para as interações com o consumidor, a fim de padronizar e otimizar as informações coletadas, em cada programa, propiciando a construção de uma visão sistêmica;
- Promover o aperfeiçoamento dos modelos existentes das relações dos agentes reguladores, ouvidorias e concessionária local com os consumidores;
- Implementação do serviço de ouvidoria na concessionária local;
- Propiciar, aos atores envolvidos, a internalização e aprofundamento das questões relacionadas ao atendimento das reclamações do consumidor e as questões da necessidade do esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres perante a empresa;
- Promover o conhecimento das incidências dos tipos de reclamações efetuadas pelo consumidor nos diversos canais competentes. Apoiando-se na constatação de que, a partir da consolidação dos dados de reclamações ocorridas, podem ser obtidas informações significativas, tanto nos pontos de atendimento da concessionária, como nos pontos de atendimento dos agentes reguladores. Além disto, a identificação mais exata da incidência dos tipos de reclamações, permite a comparação desta identificação com os aspectos regulatórios relacionados à causa das reclamações, com os impactos resultantes do seu descumprimento

e, por fim, com os setores da empresa responsáveis pelo atendimento de determinada reclamação, direta ou indiretamente, possibilitando que sejam tomadas medidas corretivas e promovidos investimentos necessários à superação do problema;

- Desenvolver e implantar a Classificação Única das Reclamações – ANEEL/AGERBA/COELBA, como forma de impedir a duplicidade e/ou erro de classificação, possibilitando maior confiabilidade nos dados obtidos sobre tipos de incidências das reclamações, as quais, são utilizadas para o rastreamento das falhas no atendimento das solicitações dos consumidores;
- Formar parcerias com instituições de ensino com o objetivo de educar os consumidores na prática do ato de consumir de modo mais consciente e responsável, exercendo a sua cidadania. Isto pode ser feito através da utilização de espaço para programas de educação para consumo nas emissoras de rádio e televisão respaldados nos termos do Art. 221- da Constituição Federal e a inserção da educação para o consumo, como tema obrigatório no ensino fundamental, incluindo apoio à educação informal desenvolvida pelas entidades civis de consumidores;

Enfim, levando-se em conta os múltiplos contrastes da realidade social baiana, pretende-se, desta forma, provar que é possível fazer muito no âmbito do órgão regulador e do concessionário para a construção de uma efetiva comunicação com os consumidores.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL. **A Agência**. Disponível em <<http://www.aneel.gov.br>>.

\_\_\_\_\_. **Resolução 456, de 29 de novembro de 2000**. Estabelece, de forma atualizada e consolidada, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica no Brasil.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº138, de 10 de maio de 2000**. Estabelece as condições gerais para a Formação, Funcionamento e Operacionalização dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 318, de 06 de outubro de 1998**. Aprova procedimentos para regularizar a imposição de penalidades aos agentes delegados de instalações e serviços de energia elétrica, referente às infrações apuradas.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 382, de 02 de dezembro de 1998**. Estabelece procedimentos a serem adotados pelos concessionários de serviço público de distribuição de energia elétrica que deverão encaminhar a ANEEL as informações sobre as reclamações de consumidores.

**ARGOS SISTEMA DE MONITORAMENTO DE INTERRUPÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**. Aneel/2001.

ASSEMBLÉIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS, **Resolução 217 A (III) de 10 de dezembro de 1948**. Proclama a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Ed. SARAIVA. 27ª Edição. São Paulo, 2001.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 2.335, de 06 de outubro de 1997**. Constitui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 24.643, de 10 de julho de 1934**. Constitui o Código de Águas.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 7.426, de 31 de agosto de 1998**. Regulamenta as atividades da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA.

\_\_\_\_\_. Escola Nacional de Administração Pública. **Experiências internacionais voltadas para a satisfação dos usuários-cidadãos com os serviços públicos**. Brasília: ENAP, 2001. 65f. (Texto para discussão, 42). 1. Atendimento ao Público 2. Cidadania 3. Serviços Públicos 4. Inovação na Gestão Pública 5. Qualidade 6. Métodos de Pesquisa. I. Título II. Série.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 7.314, de 19 de maio de 1998**. Cria a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1985**. Dispõe sobre o regime de concessões e permissão da participação de serviços públicos.



\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996.** Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e dá outras providências.

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO – ANEEL. **A Sua Conta de Luz por Sua Conta.** Disponível em < <http://www.cedoc@aneel.gov.br>>.

COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA. **Orientações ao Cliente.** Disponível em <<http://www.coelba.com.br>>.

**CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA UMA QUESTÃO DE CIDADANIA,** Aneel, dezembro/2000.

DNAEE, **Portaria nº519, de 01 de julho de 1993.** Define que o concessionário de serviço público de distribuição de energia elétrica fica obrigado a criar no âmbito de sua área de concessão, Conselho de Consumidores.

**MANUAL DO CONSUMIDOR - ENERGIA NAS ONDAS DO RÁDIO,** Aneel/2001.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários do Serviço Público - uma nova relação do setor público com o cidadão.** Brasília, 2000.

**O SISTEMA ARGOS E OS BENEFÍCIOS AO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA.** Aneel/2001.

PAIXÃO, Lindolfo Ernesto. **Memórias do Projeto RE-SEB.** São Paulo: Massao Ohno Editor, 2000.

PINHO, Roberto. **Integração dos processos de ouvidoria de uma agência reguladora com os agentes regulados – O Caso da Agência Nacional de Energia Elétrica ANEEL.** Salvador: Dissertação do Mestrado em Regulação da Indústria de Energia. UNIFACS, agosto 2002.

PORTER, Michael E. **COMO AS FORÇAS COMPETITIVAS MOLDAM A ESTRATÉGIA.** Março-abril 1979.

**SEUS DIREITOS COMO CONSUMIDOR DE ENERGIA,** Aneel, maio/2000.

**UMA VIA PARA A CIDADANIA.** Guia sobre a descentralização de atividades - Aneel/2001.

## **ANEXO A - Contrato de Adesão**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA UNIDADES CONSUMIDORAS ATENDIDAS EM BAIXA TENSÃO**

A (nome da CONCESSIONÁRIA), CNPJ no (00.000.000/0000-00), com sede (endereço completo), doravante denominada CONCESSIONÁRIA, em conformidade com a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e (nome do CONSUMIDOR), (documento de identificação e número), (CPF se houver, ou CNPJ), doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora no (número de referência), situada na (o) (endereço completo da unidade consumidora), aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras atendidas em Baixa Tensão, na forma de Contrato de Adesão, com base nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, e pelos demais regulamentos presentes e futuros que disciplinam a prestação do serviço público de energia elétrica.

#### **DAS DEFINIÇÕES**

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

1. CARGA INSTALADA: soma das potências de cada equipamento elétrico, ou eletrodoméstico, que esteja instalado na unidade consumidora, expressa em quilowatt (kW);
2. CONCESSIONÁRIA: empresa distribuidora de energia elétrica, responsável pela prestação de serviços públicos de energia elétrica;
3. CONSUMIDOR: pessoa física (indivíduo) ou jurídica (empresa) que solicitar à CONCESSIONÁRIA o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelas obrigações fixadas em regulamentos que dispõem sobre a prestação do serviço público de energia elétrica;
4. ENERGIA ELÉTRICA CONSUMIDA: total da energia elétrica utilizada pelos equipamentos elétricos, ou eletrodomésticos, da unidade consumidora, medida em quilowatt-hora (kWh);
5. GRUPO B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV) e faturadas neste Grupo;
6. INDICADOR DE CONTINUIDADE: valor que expressa a duração em horas e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora em um determinado período de tempo;
7. INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica e em situações de casos fortuitos ou de força maior;
8. PADRÃO DE TENSÃO: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em Volts (V), em que a CONCESSIONÁRIA deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela ANEEL;
9. PONTO DE ENTREGA: é o ponto de conexão do sistema elétrico da CONCESSIONÁRIA com as instalações elétricas da unidade consumidora;
10. POTÊNCIA DISPONIBILIZADA: potência de que o sistema elétrico da CONCESSIONÁRIA deve dispor para atender os equipamentos elétricos, ou eletrodomésticos, da unidade consumidora;
11. POTÊNCIA ELÉTRICA: é a quantidade de energia elétrica que cada equipamento elétrico ou eletrodoméstico pode consumir, por unidade de tempo, medida em quilowatt (kW);
12. SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO: é o desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quinta;
13. TARIFA: valor monetário, fixado em Reais, por unidade de energia elétrica consumida;
14. UNIDADE CONSUMIDORA: residência, estabelecimento comercial, de serviços, industrial, rural ou do poder público, composto de instalações e equipamentos elétricos, caracterizados pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada.
15. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Este instrumento contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a CONCESSIONÁRIA e o CONSUMIDOR, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, e sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DA ABRANGÊNCIA**

Este Contrato aplica-se aos consumidores pertencentes ao Grupo B, com fornecimento de energia elétrica em Baixa Tensão.

#### **DAS CONDIÇÕES BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

#### **CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

Os principais direitos do CONSUMIDOR são:

1. Receber energia elétrica em sua unidade consumidora, nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
2. Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
3. Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA para o vencimento da fatura;
4. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento e de 10 (dez) dias úteis, da mesma data, quando a unidade consumidora for classificada como Poder Público ou Serviço Público;
5. Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
6. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para a solução de problemas emergenciais;
7. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à CONCESSIONÁRIA sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora;
8. Ser informado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sobre providências quanto às solicitações ou reclamações;
9. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
10. Ser informado, na fatura do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica e a data de início de sua vigência;
11. Ser ressarcido, em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável;
12. Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
13. Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da CONCESSIONÁRIA ou da informação do CONSUMIDOR;
14. Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o maior valor entre o dobro da religação de urgência ou 20% (vinte por cento) do líquido da primeira fatura emitida após a religação da unidade consumidora;
15. Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após informar o pagamento de fatura pendente;
16. Ser ressarcido, quando couber, pelo conserto ou reposição de equipamentos elétricos ou eletrodomésticos danificados em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir da respectiva data de solicitação;
17. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão, ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
18. Ser informado por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida; e
19. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às Normas e Padrões da CONCESSIONÁRIA e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.
20. Ter a unidade consumidora classificada de modo a proporcionar a aplicação da tarifa mais vantajosa a que o consumidor tiver direito, em especial quanto a Subclasse Residencial Baixa Renda e Classe Rural.

#### CLÁUSULA QUARTA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

Os principais deveres do CONSUMIDOR são:

1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas internas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior da unidade consumidora;
3. Manter livre a entrada de empregados e representantes da CONCESSIONÁRIA para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia;
4. Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso;
5. Informar à Concessionária sobre a existência de pessoa, na unidade consumidora, que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
6. Manter os dados cadastrais atualizados junto à CONCESSIONÁRIA;
7. Informar as alterações da atividade exercida (comércio, residência, rural, serviços) na unidade consumidora; e

8. Consultar a CONCESSIONÁRIA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada.

#### CLÁUSULA QUINTA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência, conforme itens 1 a 3 abaixo, ou após prévio aviso, conforme os itens 4 e 5:

1. razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;
2. procedimentos irregulares constatados na unidade consumidora;
3. revenda ou fornecimento de energia a terceiros;
4. impedimento do acesso de empregados e representantes da CONCESSIONÁRIA, para leitura e inspeção necessárias; e
5. falta de pagamento da fatura de energia elétrica.

#### CLÁUSULA SEXTA: DA EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS A CONCESSIONÁRIA poderá:

1. executar outros serviços que não estejam vinculados à prestação de serviços públicos de energia elétrica, desde que o CONSUMIDOR, por sua livre escolha, decida por contratar; e
2. incluir na fatura, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, desde que autorizada antecipadamente pelo CONSUMIDOR.

#### CLÁUSULA SÉTIMA: DA RESCISÃO

Este Contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

1. por ação do CONSUMIDOR: mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da unidade consumidora;
2. por ação da CONCESSIONÁRIA: quando houver solicitação de alteração de responsabilidade da unidade consumidora por novo interessado.

#### CLÁUSULA OITAVA: DOS RECURSOS E DA COMPETÊNCIA

Caso o CONSUMIDOR tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las à CONCESSIONÁRIA, e não concordando com o resultado obtido tem o direito de apresentar recurso à Agência Estadual conveniada. Caso não haja Agência conveniada no Estado o consumidor poderá recorrer à ANEEL.

LOGOMARCA da  
CONCESSIONÁRIA

Telefone:

0800 XX XXXX

[www.concessionaria.xxx.br](http://www.concessionaria.xxx.br)

LOGOMARCA da Agência

Estadual

Telefone:

0800 XX XXXX

[www.agencia.xxx.br](http://www.agencia.xxx.br)

LOGOMARCA da ANEEL

Telefone:

0800 61 2010

[www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

## **ANEXO B - Classificação das Reclamações ANEEL, Res.nº 382**

### **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA-ANEEL RESOLUÇÃO Nº 382, DE 02 DE DEZEMBRO DE 1998**

Estabelece procedimentos a serem adotados pelos concessionários de serviço público de distribuição de energia elétrica para o fornecimento de informações sobre reclamações de consumidores.

O Diretor Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no art. 29 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e inciso IV do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e considerando:

- que é incumbência do concessionário prestar serviço adequado, conforme estabelece o inciso I do art. 31, da Lei nº 8.987/95 e sendo definido como adequado o serviço que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, conforme estabelecido no § 1º do art. 6º da mesma Lei;

- a necessidade de acompanhar o relacionamento entre o concessionário de serviço público de energia elétrica e os consumidores, resolve:

Art. 1º Os concessionários de serviço público de distribuição de energia elétrica deverão encaminhar à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, informações sobre as reclamações de consumidores de sua área de concessão, na forma estabelecida nesta Resolução.

Art. 2º As reclamações recebidas pelo concessionário deverão ser classificadas por tipo, conforme a seguir:

I - interrupção do fornecimento de energia elétrica;

II - nível de tensão do fornecimento de energia elétrica;

III - serviços fora dos prazos regulamentares ou convencionados contratualmente;

IV - valores cobrados na conta;

V - contas não entregues;

VI - suspensão do fornecimento;

VII - danos elétricos;

VIII - outros.

Art. 3º O concessionário deverá registrar, a cada mês, o número de reclamações recebidas classificando-as por tipo, conforme abaixo:

I - reclamações recebidas;

II - reclamações procedentes;

III - reclamações improcedentes;

Parágrafo único. O concessionário deverá informar, ainda, o prazo médio de solução das reclamações procedentes, por tipo e total.

Art. 4º Os dados coletados deverão ser tratados de forma a permitir a apuração dos seguintes índices mensais, anuais e dos últimos 12 meses:

I - índice percentual de reclamações recebidas procedentes, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes e o número total de reclamações;

II - índice percentual de reclamações recebidas procedentes, por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes de cada tipo, classificado de acordo com o art. 2º desta Resolução, e o número total de reclamações procedentes;

III - índice percentual de reclamações recebidas improcedentes, obtido da relação entre o número de reclamações improcedentes e o número total de reclamações;

IV - índice percentual de reclamações recebidas improcedentes, por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações improcedentes de cada tipo, classificado de acordo com o art. 2º desta Resolução, e o número total de reclamações improcedentes;

V - índice percentual de reclamações recebidas procedentes e solucionadas, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes solucionadas e o número total de reclamações procedentes;

VI - índice percentual de reclamações recebidas procedentes e solucionadas, por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes solucionadas de cada tipo, classificado de acordo com o art. 2º desta Resolução, e o número total de reclamações procedentes solucionadas.

Art. 5º Os dados coletados e tratados, conforme estabelecido nos artigos anteriores, deverão ser registrados no Relatório de Atendimento a Reclamações, cujo modelo será disponibilizado pela ANEEL, em meio magnético.

Art. 6º O Relatório referido no artigo anterior deverá ser encaminhado à ANEEL, ou às Agências com ela conveniadas, nos estados de atuação do concessionário, até o vigésimo dia de cada mês, com as informações atualizadas até o mês imediatamente anterior.

Art. 7º Os registros e documentos relativos às reclamações recebidas e às soluções adotadas deverão permanecer arquivados nos concessionários, à disposição da fiscalização da ANEEL, pelo prazo de 2 (dois) anos.

Art. 8º Os concessionários deverão adequar-se ao disposto nesta Resolução de forma a iniciarem o encaminhamento dos seus Relatórios de Atendimento a Reclamações até o dia 20 de fevereiro de 1999, com o envio do Relatório contendo as informações referentes ao mês de janeiro de 1999.

Parágrafo único. Os concessionários que dispuserem das informações relativas a meses anteriores a janeiro de 1999 poderão, a seu critério, incluí-las no Relatório referido no caput deste artigo.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

Publicado no D.O. de 03.12.1998, Seção 1, p. 37, v. 136, n. 232 – E.

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 03.12.1998.

## ANEXO C - Classificação das Reclamações AGERBA - SGRA

<b>Objeto (Tipo da Reclamação)</b>	<b>Sub-Objeto (Sub-Tipo)</b>
<b>Interv. de Segurança/Manutenção</b>	Relocação de poste/rede/medidor Poste Caindo Abaloamento Rede necessitando manutenção Rede "Faiscando"
<b>Medição/Faturamento/Cobrança</b>	Medidor com defeito Conta elevada Cobrança de faixa/multa Duas contas no mês Erro no cadastro Débito em conta corrente Pagamento indevido Atraso na restituição
RDE	
FRAUDE	
Qualidade de Fornecimento	
Indenização Faixa/Invasão Faixa	
Exclusão TIP	
<b>Atendimento Comercial</b>	Parcelamento Corte Indevido Atraso na Religação Mau Atendimento Não recebeu conta
<b>Atendimento Técnico</b>	Padrão de Entrada Atraso na ligação Orçamento- Valor Alto Atraso no projeto Cadastramento incorreto
<b>Outros</b>	

## ANEXO D - Classificação das Reclamações COELBA – SIC

TIP_RECLA	DES_TIP_RECLA	FEC_INI_VIGENC_TIP	FEC_FIN_VIGENC_TIP
01	ATENDIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
02	FATURAMENTO	1000-01-01	9999-01-01
03	COBRANÇA	1000-01-01	9999-01-01
04	TRAMITAÇÃO DE EXPEDIENTE	1000-01-01	9999-01-01
05	SITUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	1000-01-01	9999-01-01
06	QUALIDADE DO FORNECIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
07	OUTROS DANOS	1000-01-01	9999-01-01
08	SUGESTÃO	1000-01-01	9999-01-01
09	RACIONAMENTO	2001-09-11	9999-01-01

TIP_SUB_RECLA	DES_TIP_SUB_RECLA	TIP_RECLA	FEC_INI_VIGENC_TIP	FEC_FIN_VIGENC_TIP
11	DESEMPENHO	01	1000-01-01	9999-01-01
12	DESCUMPRIMENTO DE COMPROMISSO	01	1000-01-01	9999-01-01
13	CONDIÇÕES DOS POSTOS DE ATENDIMENTO	01	1000-01-01	9999-01-01
14	DIFICULDADE NO CONTATO TELEFÔNICO	01	1000-01-01	9999-01-01
15	DIFICULDADES DE ENTENDIMENTO	01	1000-01-01	9999-01-01
16	POSTURA	01	1000-01-01	9999-01-01
17	PRIVACIDADE DOS DADOS	01	1000-01-01	9999-01-01
21	CONSUMO	02	1000-01-01	9999-01-01
22	NÃO CONCORDÂNCIA COM A FATURA	02	1000-01-01	9999-01-01
23	LEITURA NÃO EFETUADA	02	1000-01-01	9999-01-01
24	CONTA NAO RECEBIDA COM OPCAO DE ENTREGA	02	1000-01-01	9999-01-01
25	ERRO NO CADASTRO	02	1000-01-01	9999-01-01
26	CONTA NAO RECEBIDA SEM OPCAO DE ENTREGA	02	2001-09-11	9999-01-01
31	SISTEMA DE ARRECADAÇÃO	03	1000-01-01	9999-01-01
32	RELIGAÇÃO	03	1000-01-01	9999-01-01
33	CORTE INDEVIDO	03	1000-01-01	9999-01-01
34	COBRANÇA INDEVIDA	03	1000-01-01	9999-01-01
35	PAGAMENTO INDEVIDO	03	1000-01-01	9999-01-01
36	ATRASO DE RESTITUIÇÃO	03	1000-01-01	9999-01-01
37	DESLIGADO SEM AVISO	03	1000-01-01	9999-01-01
41	ATRASO NA TRAMITAÇÃO DE EXPEDIENTE	04	1000-01-01	9999-01-01
42	DISCORDÂNCIA COM CRITÉRIOS TÉCNICOS	04	1000-01-01	9999-01-01
43	DISCORDÂNCIA COM CRITÉRIOS ECONÔMICOS	04	1000-01-01	9999-01-01
44	DISCORDÂNCIA COM O LOCAL PARA MEDIÇÃO	04	1000-01-01	9999-01-01
45	DISCORDÂNCIA COM TERMOS CONTRATUAIS	04	1000-01-01	9999-01-01
46	LIGAÇÃO	04	1000-01-01	9999-01-01
51	CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES	05	1000-01-01	9999-01-01
52	IMPACTO AMBIENTAL	05	1000-01-01	9999-01-01
53	DANOS A PESSOAS E BENS	05	1000-01-01	9999-01-01
61	FALTA DE ENERGIA	06	1000-01-01	9999-01-01
62	INTERRUPÇÃO PROGRAMADA	06	1000-01-01	9999-01-01
63	NÍVEIS DE TENSÃO	06	1000-01-01	9999-01-01
64	DANOS ELÉTRICOS	06	1000-01-01	9999-01-01
71	OUTROS DANOS	07	1000-01-01	9999-01-01
81	ATENDIMENTO	08	1000-01-01	9999-01-01
82	FATURAMENTO	08	1000-01-01	9999-01-01
83	COBRANÇA	08	1000-01-01	9999-01-01
84	TRAMITAÇÃO DE EXPEDIENTE	08	1000-01-01	9999-01-01
85	SITUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	08	1000-01-01	9999-01-01
86	QUALIDADE DO FORNECIMENTO	08	1000-01-01	9999-01-01
91	META	09	2001-09-11	9999-01-01
92	BONUS	09	2001-09-11	9999-01-01
93	CORTE	09	2001-09-11	9999-01-01

TIP_CAU_RECLA	DES_TIP_CAU_RECLA	EC_INI_VIGENC_TIP	FEC_FIN_VIGENC_TIP
1101	QUADRO DE PESSOAL INSUFICIENTE	1000-01-01	9999-01-01
1102	INDISPONIBILIDADE DE RECURSOS	1000-01-01	9999-01-01
1103	INTERRUPÇÃO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE	1000-01-01	9999-01-01
1104	FALHAS E/OU LENTIDÃO NO SIST.DE INFORM.	1000-01-01	9999-01-01
1105	TEMPO DE ESPERA	1000-01-01	9999-01-01
1106	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
1201	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	1000-01-01	9999-01-01
1202	NÃO ATEND. AO COMBINADO COM O CLIENTE	1000-01-01	9999-01-01
1203	IMPREVISTOS (TRÂNS.,DIFIC.LOCALIZ., OUTROS)	1000-01-01	9999-01-01
1204	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
1301	LOCALIZAÇÃO INADEQUADA	1000-01-01	9999-01-01
1302	INSTALAÇÕES DEFICIENTES	1000-01-01	9999-01-01
1303	HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	1000-01-01	9999-01-01
1304	FALTA DE IDENTIFICAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
1305	ESPAÇO FÍSICO INADEQUADO	1000-01-01	9999-01-01
1306	TEMPERATURA DO AMBIENTE	1000-01-01	9999-01-01
1307	QUANTIDADE E QUALIDADE DOS ASSENTOS	1000-01-01	9999-01-01
1308	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01



1401	INSUFICIÊNCIA DE MEIOS TÉCN.(Equipamentos)	1000-01-01	9999-01-01
1402	DESATENÇÃO ÀS CHAMADAS TELEFÔNICAS	1000-01-01	9999-01-01
1403	CAUSAS IMPUTÁVEIS À REDE TELEFÔNICA	1000-01-01	9999-01-01
1404	CUSTO DA CHAMADA	1000-01-01	9999-01-01
1405	INSUFICIENTE DOTAÇÃO DE PESSOAL	1000-01-01	9999-01-01
1406	SATURAÇÃO P/ OCORR. EXTRAORDINÁRIAS	1000-01-01	9999-01-01
1407	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
1501	LINGUAGEM INADEQUADA - TERMOS TÉCNIC.	1000-01-01	9999-01-01
1502	PROCEDIMENTOS COMPLICADOS	1000-01-01	9999-01-01
1503	INFORMAÇÃO INCORRETA	1000-01-01	9999-01-01
1504	FALTA DE RESPOSTA À COMUN. RECEBIDA	1000-01-01	9999-01-01
1505	DESPREPARO (FALTA DE TREINAMENTO)	1000-01-01	9999-01-01
1506	DEFICIÊNCIA DO SISTEMA DE TELEFONIA	1000-01-01	9999-01-01
1507	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
1601	TRATAMENTO INCORRETO OU DESCORTÊS	1000-01-01	9999-01-01
1602	FALTA DE IDENTIFICAÇÃO DOS EMPREGADOS	1000-01-01	9999-01-01
1603	COMPORTAMENTO INDEVIDO NO ATENDIM.	1000-01-01	9999-01-01
1604	COMPORTAMENTO INDEVIDO EM CAMPO	1000-01-01	9999-01-01
1605	APARÊNCIA PESSOAL	1000-01-01	9999-01-01
1606	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
1701	USO NÃO AUTORIZ. DOS DADOS DO CLIENTE	1000-01-01	9999-01-01
1702	DESLEALDADE DO EMPREGADO	1000-01-01	9999-01-01
1703	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
2101	ERRO DE LEIT.OU NA INCLUSÃO DOS DADOS	1000-01-01	9999-01-01
2102	CONSUMO ACUMOLADO	1000-01-01	9999-01-01
2103	CONSUMO ESTIMADO	1000-01-01	9999-01-01
2104	MEDIDOR COM DEFEITO	1000-01-01	9999-01-01
2105	ERRO NA IMPLANTAÇÃO DA MEDIÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
2106	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
2201	FATURA DE DIFÍCIL ENTENDIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
2202	NÃO INFOR.AO CLIENTE SOBRE CONCEITOS	1000-01-01	9999-01-01
2203	CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO INADEQUADAS	1000-01-01	9999-01-01
2204	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
2301	IMPOSSIBILIDADE DE LOCALIZAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
2302	FALTA ACESSO AO EQUIP. DE MEDIÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
2303	HORÁRIO DE LEITURA INADEQUADO	1000-01-01	9999-01-01
2304	ACESSO NEGADO (SEM IDENTIF.PESSOAL)	1000-01-01	9999-01-01
2305	LEITURISTA NÃO EFETUOU LEITURA	1000-01-01	9999-01-01
2306	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
2401	UNID. CONS. NÃO IMPLANTADA	1000-01-01	9999-01-01
2402	U.C.LIGADA EM CAMPO E DESLIG. SISTEMA	1000-01-01	9999-01-01
2403	CONTA NÃO ENTREGUE	1000-01-01	9999-01-01
2404	CONTA DEIXADA EM LOCAL INADEQUADO	1000-01-01	9999-01-01
2405	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
2501	ERRO DE NOME	1000-01-01	9999-01-01
2502	ERRO DE ENDEREÇO	1000-01-01	9999-01-01
2503	NÚMERO DO MEDIDOR TROCADO	1000-01-01	9999-01-01
2504	ERRO DE CONSTANTE	1000-01-01	9999-01-01
2505	ERROS DE CLASSIFICAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
2506	ERRO NA IMPLANTAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
2507	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
2601	U.C. NAO IMPLANT.	2001-09-11	9999-01-01
2602	U.C. LIGADA EM CPO. E DELIG. SISTEMA	2001-09-11	9999-01-01
2603	CONTA NAO ENTREGUE	2001-09-11	9999-01-01
2604	CONTA DEIXADA EM LOCAL INADEQUADO	2001-09-11	9999-01-01
2605	IMPROCEDENTE	2001-09-11	9999-01-01
3101	OPÇÃO DE DATA VENCIMENTO INADEQUADA	1000-01-01	9999-01-01
3102	POSTO PRÓPRIO SEM RECEBIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
3103	CARÊNCIA DE LOCAIS DE RECEBIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
3104	PAGAMENTO ATRAVÉS DE CHEQUE	1000-01-01	9999-01-01
3105	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
3201	ATRASO NA RELIG. DO CORTE PROVISÓRIO	1000-01-01	9999-01-01
3202	FALTA DE RECURSOS	1000-01-01	9999-01-01
3203	IMPOSSIBILIDADE DE LOCALIZAÇÃO DA U.C.	1000-01-01	9999-01-01
3204	AUSÊNCIA DO CLIENTE	1000-01-01	9999-01-01
3205	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
3301	CONTA PAGA	1000-01-01	9999-01-01
3302	FALTA DE AVISO	1000-01-01	9999-01-01
3303	AUSÊNCIA CONTATO C/ CLIENTE ANTES CORTE	1000-01-01	9999-01-01
3304	ERRO NA EMISSÃO DA ORDEM DE CORTE	1000-01-01	9999-01-01
3305	CONFUSÃO NA EXECUÇÃO DO CORTE	1000-01-01	9999-01-01
3306	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
3401	AVISO DE COBRANÇA INDEVIDO	1000-01-01	9999-01-01
3402	COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS	1000-01-01	9999-01-01
3403	COBRANÇA INCORRETA DE TAXA OU SERVIÇO	1000-01-01	9999-01-01
3404	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
3501	PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1000-01-01	9999-01-01
3502	PAGAMENTO DE SERVIÇO NÃO EXECUTADO	1000-01-01	9999-01-01
3503	PAGAMENTO A MAIOR	1000-01-01	9999-01-01
3504	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
3601	DEMORA NA LIBERAÇÃO DO PAGAMENTO	1000-01-01	9999-01-01
3602	PROCEDIMENTO DE DEVOLUÇÃO INADEQUADO	1000-01-01	9999-01-01
3603	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
3701	DESLIGOU SEM DEIXAR AVISO SUSP.FORNEC.	1000-01-01	9999-01-01
3702	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
4101	RECURSOS HUMANOS (INSUFIC., S/ FORMAÇÃO)	1000-01-01	9999-01-01
4102	ORGANIZAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS	1000-01-01	9999-01-01
4103	DIFICULDADES DOS SISTEMAS INTERNOS	1000-01-01	9999-01-01

4104	NÃO ATENDTO NOS PRAZOS PREV.LEGISLAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
4105	ATRASSO DE INSPEÇÃO E VISTORIA	1000-01-01	9999-01-01
4106	LICENÇAS E PERMISSÕES	1000-01-01	9999-01-01
4107	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
4201	IMPOSSIBILIDADE DE OUTRA SOLUÇÃO TÉCNICA	1000-01-01	9999-01-01
4202	NORMA DA CONCESSIONÁRIA	1000-01-01	9999-01-01
4203	PRAZO	1000-01-01	9999-01-01
4204	INTERPRETAÇÃO DA LEGISLAÇÃO APLICADA	1000-01-01	9999-01-01
4205	TIPO DO PADRÃO	1000-01-01	9999-01-01
4206	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
4301	ORÇAMENTO ELEVADO	1000-01-01	9999-01-01
4302	INTERPRETAÇÃO DA LEGISLAÇÃO APLICADA	1000-01-01	9999-01-01
4303	DEVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
4304	NÃO CONFORMIDADE DE QUEM DEVE EXECUTAR	1000-01-01	9999-01-01
4305	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
4401	DIFICULDADE FÍSICA	1000-01-01	9999-01-01
4402	FAIXA DE SERVIDÃO	1000-01-01	9999-01-01
4403	NÃO JUSTIFICADO TECNICAMENTE	1000-01-01	9999-01-01
4404	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
4501	ERRO NO CÁLCULO	1000-01-01	9999-01-01
4502	DIFICUL.DE OBTEN DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	1000-01-01	9999-01-01
4503	INTERPRET. EQUIVOCADA DA LEGISLAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
4504	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
4601	ATRASSO NA LIGAÇÃO NOVA	1000-01-01	9999-01-01
4602	ATRASSO NA RELIGAÇÃO DO CORTE DEFINITIVO	1000-01-01	9999-01-01
4603	FALTA DE RECURSOS	1000-01-01	9999-01-01
4604	IMPOSSIBILIDADE DE LOCALIZAÇÃO DA U.C.	1000-01-01	9999-01-01
4605	AUSÊNCIA DO CLIENTE	1000-01-01	9999-01-01
4606	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
5101	INSTAL.REDE TERRENO 3º SEM AUTORIZAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
5102	DENÚNCIA DE IRREGULARIDADE DE TERCEIRO	1000-01-01	9999-01-01
5103	MUDANÇA DE LOCAL POSTE, REDE E PADRÃO	1000-01-01	9999-01-01
5104	INSTALAÇÕES COM RISCO PARA TERCEIROS	1000-01-01	9999-01-01
5105	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
5201	ACESSO ÀS INSTALAÇÕES	1000-01-01	9999-01-01
5202	SINALIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	1000-01-01	9999-01-01
5203	RÚIDO DO TRANSFORMADOR	1000-01-01	9999-01-01
5204	MÁ CONSERVAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	1000-01-01	9999-01-01
5205	PODA INDISCRIMINADA DE ÁRVORES	1000-01-01	9999-01-01
5206	TENSÕES DE DEFEITO PADRÃO	1000-01-01	9999-01-01
5207	DEFEITO NAS INSTAL. CLIENTE OU EMPRESA	1000-01-01	9999-01-01
5208	IMPLANT.LINHAS/REDES ÁREAS VERD./ECOLÓG.	1000-01-01	9999-01-01
5209	RAZÕES ECOLÓGICAS	1000-01-01	9999-01-01
5210	EMISSION DE POLUENTES	1000-01-01	9999-01-01
5211	LINHAS AÉREAS EM CENTROS HISTÓRICOS	1000-01-01	9999-01-01
5212	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
5301	DANOS PRODUZIDOS POR ACIDENTES ELÉTRICOS	1000-01-01	9999-01-01
5302	DANOS PRODUZIDOS POR ACIDENTES MECÂNICOS	1000-01-01	9999-01-01
5303	DANOS POR EMISSION DE CONTAMINANTES (Poluentes)	1000-01-01	9999-01-01
5304	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
6101	FALHAS OPERACIONAIS	1000-01-01	9999-01-01
6102	FALHAS POR PROBLEMAS CLIMÁTICOS	1000-01-01	9999-01-01
6103	AVARIAS IMPUTÁVEIS A TERCEIROS	1000-01-01	9999-01-01
6104	IMPUTÁVEL ÀS INSTAL. OU EQUIP.DO CLIENTE	1000-01-01	9999-01-01
6105	DEMORA NO RESTABELECIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
6106	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
6201	FALTA DE COORDEN. TELEATENDIM.-MANUTENÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
6202	DEFIC. OU FALTA INFOR. CLIENTES AFETADOS	1000-01-01	9999-01-01
6203	SATURAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
6204	FALTA PREVISÃO DOS RESPONS. P/ REPARAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
6205	FALHAS NOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
6206	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE INTERRUPTÃO	1000-01-01	9999-01-01
6207	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
6301	NÍVEIS TENSÃO FORA LIMITES DA PORTARIA	1000-01-01	9999-01-01
6302	OSCILAÇÃO DA TENSÃO	1000-01-01	9999-01-01
6303	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
6401	NEUTRO PARTIDO	1000-01-01	9999-01-01
6402	DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	1000-01-01	9999-01-01
6403	TENSÃO BAIXA	1000-01-01	9999-01-01
6404	CAUSA DE FORÇA MAIOR	1000-01-01	9999-01-01
6405	FALTA DE UMA FASE	1000-01-01	9999-01-01
6406	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
7101	FALTA DE PERMISSÃO OU AUTORIZAÇÃO	1000-01-01	9999-01-01
7102	DEFICIÊN. EXEC.TRAB.NOVAS INSTAL./MANUT.	1000-01-01	9999-01-01
7103	DESCUIDO/NEGLIGÊNCIA OPER. DAS INSTALAÇ.	1000-01-01	9999-01-01
7104	ACIDENTES	1000-01-01	9999-01-01
7105	DANOS PRODUZIDOS POR VEÍCULOS	1000-01-01	9999-01-01
7106	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
8101	ATENDIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
8102	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
8201	FATURAMENTO	1000-01-01	9999-01-01
8202	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
8301	COBRANÇA	1000-01-01	9999-01-01
8302	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
8401	TRAMITAÇÃO DE EXPEDIENTE	1000-01-01	9999-01-01
8402	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
8501	SITUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	1000-01-01	9999-01-01
8502	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01

8601	QUALIDADE DO FORNECIMENTO	1000-01-01	9999-01-01
8602	IMPROCEDENTE	1000-01-01	9999-01-01
9101	ATRASSO NA RESPOSTA DE REVISAO DE META DE CONSUMO	2001-09-11	9999-01-01
9102	DIFICULDADE DE OBTER DOCUMENTACAO LEGAL PARA COMPROVACAO	2001-09-11	9999-01-01
9103	FATURA EMITIDA COM MENSAGEM INDEVIDA	2001-09-11	9999-01-01
9104	DESPREPARO DO ATENDENTE PARA ORIENTACOES DO RACIONAMENTO	2001-09-11	9999-01-01
9105	IMPROCEDENTE	2001-09-11	9999-01-01
9201	NAO RECEB. BONUS DEVIDO FATUR. POR MEDIA-MINIMO INDEVIDOS	2001-09-11	9999-01-01
9202	META NAO CUMPRIDA DEVIDO AO CICLO DE LEITURA	2001-09-11	9999-01-01
9203	IMPROCEDENTE	2001-09-11	9999-01-01
9301	CORTE INDEVIDO	2001-09-11	9999-01-01
9302	ATRASSO NO ATENDIMENTO DA RELIGACAO	2001-09-11	9999-01-01
9303	IMPROCEDENTE	2001-09-11	9999-01-01