

*Saiba mais...*

### *Carta de Serviços ao Cidadão*

*A Carta de Serviços ao Cidadão, prevista no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, é um documento elaborado para divulgar à sociedade os serviços prestados pelas organizações públicas e seus padrões de atendimento. Todos os órgãos e entidades da administração pública federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, que prestam serviços diretamente ao cidadão ou usuário de serviços públicos, devem preparar sua Carta de Serviços.*

### *Criação da ANEEL*

*A ANEEL é uma autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia. Foi criada pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996. O Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, aprovou a estrutura regimental da ANEEL e a Portaria nº 349, de 28 de dezembro de 1997, instituiu o Regimento Interno da Agência. Quando a ANEEL começou a funcionar, o país possuía 63 mil quilômetros (Km) de linhas de transmissão e capacidade instalada de 62.932 mil Megawatts (MW), para atender 43,3 milhões de unidades consumidores. No final de*

2009, doze anos depois da criação da Agência, o sistema de transmissão tinha 93.295,3 Km, a capacidade instalada subia para 106,3 mil MW e o número de unidades consumidoras chegava a 63 milhões.

## Reuniões Públicas

A ANEEL foi a primeira agência reguladora do país a realizar reuniões públicas para deliberação de assuntos que envolvem interesses dos agentes do setor elétrico e dos consumidores. Os temas passíveis de decisão são apreciados pela Diretoria, que atua em regime colegiado, no qual o voto de cada um dos diretores tem igual peso. As reuniões públicas ordinárias acontecem semanalmente, de acordo com calendário disponível em [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br) → reuniões públicas. As reuniões extraordinárias acontecem de acordo com a demanda. Todas são transmitidas ao vivo pela Internet, na página da ANEEL ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)), desde outubro de 2004. As pautas, os relatórios e os votos dos processos ficam disponíveis na página da Agência, de forma a permitir à sociedade consulta dos principais assuntos deliberados. Com isso, a Agência espera aumentar o grau de transparência de seu processo decisório.

## *Audiências e Consultas Públicas*

*Por meio da participação em audiências e consultas públicas, a sociedade pode apresentar contribuições aos temas que afetam diretamente direitos econômicos de consumidores ou agentes do setor elétrico. A ANEEL publica os avisos no Diário Oficial da União e em jornais impressos de relevante circulação e anuncia os eventos em emissoras de rádio e televisão locais. Todos os cidadãos podem participar do processo, seja ele realizado por intercâmbio documental, por meio do envio de sugestões ou por sessões presenciais, nas quais podem fazer exposições. Todas as sugestões são analisadas pelas áreas técnicas da ANEEL e consolidadas em um relatório, usado para subsidiar as decisões tomadas pela Diretoria Colegiada nas reuniões públicas. Essas decisões resultam na publicação de resoluções e outros atos administrativos.*

## *Ouvidoria*

*A ANEEL destaca, periodicamente, um diretor para atuar como ouvidor. Compete a ele, com o auxílio da Ouvidoria Setorial da Agência, receber, apurar e solucionar reclamações de agentes e consumidores. Se o consumidor não estiver satisfeito com os serviços prestados, deve procurar a concessionária, diretamente ou pela central de atendimento telefônico, cujo número encontra-se no verso da fatura de energia elétrica. Ao ser atendido, o consumidor receberá um número de proto-*

colo referente ao registro da solicitação. Esse número lhe permitirá o acompanhamento de sua solicitação, sempre que a resposta não puder ser dada de forma imediata. Se esse atendimento não for satisfatório, o consumidor pode recorrer à Ouvidoria da prestadora do serviço. O número desse telefone também deve constar da conta de energia. Se a insatisfação persistir, o consumidor poderá registrar uma solicitação de ouvidoria junto à agência reguladora estadual conveniada (onde houver) ou junto à própria ANEEL.

## Agências Conveniadas

A ANEEL mantém convênios com agências reguladoras estaduais para descentralizar parte de suas atividades, como fiscalização, mediação de conflitos, ouvidoria e apoio aos processos regulatório e de outorga. Com a descentralização, prevista na lei de criação da Agência, a ANEEL aumenta a capilaridade de suas ações nos estados e fica mais próxima do consumidor. As agências reguladoras dos estados que possuem convênio com a ANEEL estão disponíveis para atender demandas quando a questão não puder ser equacionada diretamente com as companhias de energia elétrica que atendem aos consumidores.

# AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

## *Diretoria*

### *Diretor-geral*

*Nelson José Hübner Moreira*

### *Diretores*

*André Pepitone da Nóbrega*

*Edvaldo Alves de Santana*

*Julião Silveira Coelho*

*Romeu Donizete Rufino*

### *Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão*

*Adriano Mendonça Fernandes (Assessoria de Comunicação e Imprensa - ACI)*

*André Freire de Carvalho Venâncio (Superintendência de Relações Institucionais - SRI)*

*André Ruelli (Superintendência de Mediação Administrativa e Setorial - SMA)*

*Cláudio Marcos da Silva (ACI)*

*Evertton Luiz Antoni (SMA)*

*Fernanda Almeida Proença (Superintendência de Planejamento e Gestão - SPG)*

*Flávio Vieira Talasca (Superintendência de Gestão Técnica da Informação - SGI)*

*Gabriela de Souza Leal (ACI)*

*Luís Carlos Ferreira (Chefia de Gabinete - CGA)*

*Luiz Rogério Corrêa da Costa (SRI)*

*Márcio Ricardo Gonçalves de Moura (CGA)*

*Moacir Barbosa de Souza (ACI)*

*Ricardo Martins (SPG)*

*Ubiratã Bartolomeu Pickrodt (SGI)*

### *Produção*

*Assessoria de Comunicação e Imprensa (ACI)*

### *Programação Visual*

*Alessandra Batista Lins (ACI)*

### *Revisão*

ACI