

~~AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL~~

~~PORTARIA Nº 6.726, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2022~~

~~Aprova os Procedimentos Gerais do Programa de Gestão na Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública SMA.~~

Vote

~~O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no art. 7º, inciso IX, e no art. 9º do Regimento Interno; aprovado pela Portaria nº 349, de 28 de novembro de 1997, do Ministério de Minas e Energia, e com o que consta no Processo nº 48500.006369/2021-54, resolve:~~

~~Art. 1º Autorizar a implementação do Programa de Gestão no âmbito da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública SMA, com base na Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, do Ministério da Economia, na nova versão da Norma Organizacional ANEEL nº 51, de 13 de dezembro de 2021 e nas diretrizes desta Portaria.~~

~~Art. 2º Fica aprovada, para fins de cadastro no Sistema de Acompanhamento e elaboração do Plano de Trabalho, a tabela de atividades da SMA, conforme consta dos Anexos I e II desta Portaria.~~

~~Parágrafo Único. Alterações na tabela de atividades devem ser precedidas de nova publicação oficial, após análise da Superintendência de Recursos Humanos.~~

~~Art. 3º O Programa de Gestão da SMA contempla as modalidades presencial, teletrabalho integral e teletrabalho parcial.~~

~~§1º Diante da natureza de atendimento interno da unidade, a modalidade teletrabalho parcial é a preferencial.~~

~~§2º O teletrabalho integral deve ser previamente acordado com a liderança da unidade.~~

~~Art. 4º É vedada a participação no programa de gestão da SMA na modalidade teletrabalho integral dos servidores:~~

~~I – que exerçam a função de coordenadores, coordenadores adjuntos ou coordenadores de projetos especiais; e~~

~~II – integrantes da Coordenação de Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação, que atuam no processo de Participação Pública.~~

~~Parágrafo Único. Para realizar a atividade de secretariado das Audiências Públicas, os servidores indicados no inciso II devem, conforme escala definida pela equipe, comparecer presencialmente ao local, seja em Brasília ou em outra localidade, onde for realizada a Audiência, sempre que esta for realizada de forma presencial, mesmo que em período diverso dos previamente acordados para o trabalho presencial.~~

~~Art. 5º Não há percentual mínimo ou máximo de participantes no Programa de Gestão da SMA.~~

~~Parágrafo Único. Fica estabelecido o limite máximo de 30% para participação no Programa de Gestão da unidade na modalidade teletrabalho integral, não havendo percentual mínimo ou máximo para as demais modalidades.~~

~~Art. 6º O Plano de Trabalho dos participantes do Programa de Gestão da SMA terá duração de 3 meses.~~

~~Art. 7º Na modalidade teletrabalho parcial, em caso de necessidade de reunião presencial ou de atividade presencial em período diverso dos previamente acordados para o trabalho presencial, a convocação deverá ser feita com 18 horas de antecedência.~~

~~Art. 8º Na modalidade teletrabalho integral, é de 10 dias o prazo de antecedência mínima de convocação para comparecimento pessoal do participante à unidade.~~

~~Art. 9º Na modalidade teletrabalho parcial fica estabelecido o comparecimento presencial mínimo em dois turnos (matutinos ou vespertinos) durante a semana, de regra em dias distintos, conforme escala acordada com a liderança.~~

~~Parágrafo Único. Para os coordenadores com cargo CCT IV o comparecimento presencial mínimo é de três turnos durante a semana.~~

~~Art. 10. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.~~

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA

~~Este texto não substitui o publicado no D.O. de 22.02.2022, seção 1, p. 68, v. 160, n. 37.~~

~~([Revogada pela PRT ANEEL 6.770, de 18.07.2022](#))~~

ANEXO I

TABELA DE ATIVIDADES DA SMA

PARÂMETRO: Todas as atividades da SMA devem ser cadastradas no Sistema de Acompanhamento do Programa de Gestão considerando o tempo de execução como parâmetro da faixa de complexidade. Todos os níveis de complexidade descritos no ANEXO II serão cadastrados como possibilidades para cada atividade detalhada neste Anexo, de forma a possibilitar a personalização do Plano de Trabalho a cada participante.

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
Gestão dos Canais de atendimento	Gerar relatórios para apoio gerencial e atendimentos às consultas internas da SMA, inclusive LAI.	A até D	Relatórios gerados
Gestão dos Canais de atendimento	Apurar e avaliar os indicadores contratuais mensais da empresa terceirizada de contact center.	A até D	Indicadores apurados e avaliados.
Gestão dos Canais de atendimento	Manter e controlar o acesso (cadastro e exclusões) de usuários internos e externos dos sistemas informatizados da SMA.	A até D	Cadastro de acesso atualizado
Gestão dos Canais de atendimento	Treinar, auxiliar e orientar usuários internos e externo quanto à usabilidade dos sistemas informatizados da SMA.	A até D	Treinamento, auxílio ou orientação realizados.
Gestão dos Canais de atendimento	Gerir a infraestrutura necessária para a utilização e evolução dos canais de relacionamento com os consumidores	H até L	Erros corrigidos; código fonte analisado; levantamento e documentação de requisitos entregues; especificação de novas demandas; ordens de serviços geridas junto à SGI; mapeamento e documentação do processo; testes e homologações realizados; banco de dados gerido.
Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação para o Consumo	Gerir e coordenar os colaboradores da empresa prestadora do serviço de contact center	A até F	Colaboradores geridos

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação para o Consumo	Coordenar a atualização das informações sobre a Agência e seus regulamentos, bem como os scripts de atendimento, disponíveis na Central de Atendimento e demais canais institucionais	A até F	Informações e Scripts atualizados e disponibilizados
Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação para o Consumo	Tratar e acompanhar as demandas recebidas de consumidores e recebidas pelos canais institucionais colocados à disposição da sociedade	E até L	Demanda tratada
Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação para o Consumo	Acompanhar e avaliar o acolhimento das demandas de consumidores, por meio de todos os canais de atendimento, verificando se o atendimento condiz com as métricas de qualidade estabelecidas	A até F	Relatório, nota técnica
Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação para o Consumo	Gerir as Solicitações de Ouvidoria Reiteradas no SGO	D até K	Relatório, e-mail, nota técnica
Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação para o Consumo	Gerir a Premiação das Ouvidorias das Distribuidoras	A até F	Relatório, e-mail, nota técnica, ofício, memorando
Canais de Relacionamento, Engajamento da Sociedade e Educação para o Consumo	Gerir e realizar ações de educação e esclarecimentos à sociedade sobre os direitos, deveres e conceitos técnicos relativos aos serviços regulados a fim de promover a educação para o consumo dos serviços de eletricidade	A até F	Textos publicado; vídeo gravado; cards; relatórios; treinamento realizado; reunião; script criado.
Conselho de Consumidores e Participação Pública	Secretariar (elaboração da ata) as sessões presenciais das audiências públicas	E a H	Ata elaborada, audiência secretariada
Conselho de Consumidores e Participação Pública	Realizar apresentação técnica nas audiências públicas de revisão tarifária	A a B	Apresentação elaborada e realizada
Conselho de Consumidores e Participação Pública	Cadastrar os processos participativos na página eletrônica da ANEEL	A a H	Informações, documentos e resultados disponibilizados

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
Conselho de Consumidores e Participação Pública	Receber as contribuições da sociedade e dos agentes do setor elétrico referentes às tomadas de subsídios, audiências e consultas públicas instauradas, anexá-las ao processo e publicá-las na página eletrônica da ANEEL	A a H	Contribuições Publicadas
Conselho de Consumidores e Participação Pública	Elaborar e acompanhar os indicadores de participação Pública da Aneel	A a I	Tabelas atualizadas; Relatórios emitidos; SIGEA e PGA alimentados
Conselho de Consumidores e Participação Pública	Apoiar e orientar a atuação dos conselhos de consumidores de energia elétrica (por meio do Projeto/atividade relevante – “Conselho de Consumidores”)	D a L	Orientação realizada, e-mail, ofício, memorando, nota técnica, reunião, evento realizado, relatórios analisados
Conselho de Consumidores e Participação Pública	Coordenar a Comissão Técnica de Apoio ao Processo Regulatório na Perspectiva do Consumidor	B a F	Reuniões Realizadas, atas, e-mails.
CMASC – Coordenação de Mediação e Solução de Conflitos	Realizar Mediações	A até F	Avaliação de Admissibilidade, planejamento de reuniões, realização de reuniões, atas de reuniões, consultas internas, termos de acordo e atualizar o SGD
CMASC – Coordenação de Mediação e Solução de Conflitos	Instruir processos administrativos de ouvidoria setorial referentes às condições gerais de fornecimento	E até L	Ofícios, memorandos, notas técnicas, despachos, atas de reunião e atualizar o SGD
CMASC – Coordenação de Mediação e Solução de Conflitos	Avaliar o cumprimento das decisões da ANEEL no âmbito dos processos administrativos das condições gerais de fornecimento	A até F	Cumprimento da decisão avaliada
CMASC – Coordenação de Mediação e Solução de Conflitos	Instruir Processos Administrativos de Compartilhamento de Infraestrutura entre os Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo	A até L	Ofícios, memorandos, atas de reunião, notas técnicas, despachos, análises de processos conduzidos pela ANATEL e atualizar o SGD

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
CMASC – Coordenação de Mediação e Solução de Conflitos	Acompanhar e propor melhorias na regulação do setor elétrico, no que diz respeito a assuntos afetos à SMA	A até E	Memorando, Nota Técnica ou e-mail
CMASC – Coordenação de Mediação e Solução de Conflitos	Analisar e elaborar documentos de demandas da procuradoria	B até L	Ofícios, memorando de Resposta, Despacho de tramitação ou arquivamento.
CMASC – Coordenação de Mediação e Solução de Conflitos	Analisar e elaborar documentos de demandas de consumidores (SIC)	C até L	Ofícios, memorandos, notas técnicas, despachos, atas de reunião
NIAAD	Receber e avaliar relatórios mensais e trimestrais das Agências Estaduais.	D até F	Relatório avaliado, reuniões.
NIAAD	Tomar providências para a correção de problemas trazidos pelas agências	B até F	Reuniões. Demandas solucionadas com auxílio da Ouvidoria Setorial, SRD e/ou SFE.
NIAAD	Realizar pagamentos trimestrais dos contratos	D até F	Pagamento realizado
NIAAD	Responder demandas da imprensa, superintendente e diretoria.	D até E	Demanda respondida
NIAAD	Desenvolver estudos sobre o comportamento do consumidor de energia elétrica, apoiando-se em ferramentas como pesquisas quali e quantitativas e Design Thinking, buscando o desenvolvimento, por meio da experimentação, de soluções criativas para o atendimento e defesa do consumidor	B até H	Estudos, relatórios, nota técnica.
NIAAD	Gerir o IASC.	E até L	Sorteio, amostras, aplicativos com georrefenciamento, documentos contratuais, acompanhamento do processo
NIAAD	Cálculo dos indicadores DER / FER, limites de tipicidade, acompanhamento dos indicadores de serviço, atendimento, reclamações etc.	B até F	Publicações, dashboards, atualizações de base

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
NIAAD	Consolidar as informações dos bancos de dados desta Superintendência para fins de geração de relatórios de caráter gerencial e estatístico	B até F	Relatórios
NIAAD	Acompanhar a satisfação dos consumidores e propor ações que possibilitem seu incremento, consolidar pesquisas, desenvolver estudos da jornada do consumidor	D até H	Dashboards, bases de dados, estudos
NIAAD	Gerar informações e propor ações para subsidiar a elaboração do Plano Anual das Atividades de Fiscalização, a partir das atividades realizadas pela SMA e agências estaduais, em especial aquelas relativas às reclamações dos consumidores	D até H	Relatórios, análises, memorando, nota técnica
NIAAD	Acompanhar e divulgar os indicadores da qualidade comercial das distribuidoras, do atendimento presencial e telefônico ao consumidor	A até H	Divulgação, atualização de dashboards, bases de dados
NIAAD	Propor melhorias relativas à prestação dos serviços de energia elétrica com base na análise crítica das demandas registradas por meio dos canais institucionais, com apoio das Agências Estaduais conveniadas	B até H	Recomendações, análises, estudos, nota técnica
NIAAD	Revisar textos de respostas da Aneel no SGO de acordo com as normas da agência, atualizando os com uso de linguagem simples	B até L	Texto revisado
NIAAD	Gerir a comunicação interna da coordenação e as páginas de comunicação da área com as demais coordenações, produzindo textos, cards e informativos	B até H	Atualização de páginas, criação de textos, comunicação
Apoio Administrativo	Apoio à Gestão dos Contratos e orçamento	D até H	Análise mensal dos serviços prestados e pagamento dos contratos; apoio à renovação, ao reajuste e à repactuação dos contratos; atividades relativas ao orçamento da unidade, abrangendo elaboração e

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
			gestão; atividades relativas ao plano anual de contratações; atividades relativas a metas e prestação de contas; apoio à construção do plano gerencial
Apoio Administrativo	Gestão da jornada, frequência dos servidores da unidade.	A até H	homologação e controle de abonos; emissão das folhas de ponto dos servidores da unidade; elaboração mensal de memorando de encaminhamento à SRH; recálculo de horas e meses anteriores; revisão das folhas de ponto de estagiários para fins de desligamento;
Apoio Administrativo	Cadastrar e acompanhar a gestão de diárias e emissão de passagens para os servidores da SMA	A até D	Cadastramento de viagens no SCDP; compra de passagens; emissão de vouchers para hospedagem; gestões junto à SAF para a efetivação das viagens.
Apoio Administrativo	Homologação de cadastros do CDA.	A até C	Cadastros homologados no prazo.
Apoio Administrativo	Receber, fazer a triagem, cadastrar e tramitar documentos e processos pelo Sistema Integrado de Controle de Processos e Documentos – SIC	A até L	– Documentos e processos cadastrados e tramitados; expedição (inclusive notificação eletrônica), juntada, distribuição, tramitação e arquivo de documentos; elaboração de levantamentos do quantitativo de documentos cadastrados; gestão das caixas de e-mail notificação sma e protocolo sma
Apoio Administrativo	Realizar a gestão do MasterSMA	A até C	Distribuir Emails e acompanhar respostas

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
Apoio Administrativo	Controle dos bens patrimoniais e de informática.	A até C	Informação atualizada
Apoio Administrativo	Apoio à gestão e desenvolvimento de recursos humanos da unidade	A até D	Divulgação interna de ações de capacitação; orientação aos servidores da unidade sobre capacitação, carreira; divulgação de atividades de qualidade de vida; apoio à instrução de processo de licença capacitação
Apoio Administrativo	Gerir as demandas da Lei de Acesso à Informação (LAI)	A até F	Respostas enviadas tempestivamente no E-Sic
Apoio Administrativo	Gestão das férias e licenças dos servidores da unidade. Juntar com controle de frequência	C até E	Atualizar e manter registros de férias dos servidores da unidade; apoio à remarcação de férias; resolução de problemas junto à SRH, inclusive com acertos no PontoNet
SMA-Atividades Gerais	Participar de colegiados internos e externos – comissão, comitê, grupos de trabalho	A até F	Participar de colegiados internos e externos – comissão, comitê, grupos de trabalho
SMA-Atividades Gerais	Acompanhar e propor melhorias na regulação do setor elétrico, no que diz respeito a assuntos afetos à SMA	A até F	Memorando, Nota Técnica ou e-mail
SMA-Atividades Gerais	Acompanhar, encaminhar subsídios e propor melhorias na fiscalização do setor elétrico, no que diz respeito a assuntos afetos à SMA	A até F	Memorando, Nota Técnica, Termo de notificação, Auto de Infração, Relatório ou e-mail
SMA-Atividades Gerais	Produzir respostas às demandas de auditoria e em pedidos de acesso à informação	A até E	Inserção de resposta no Sistema
SMA-Atividades de Gestão Interna	Gerir a equipe ou os processos sob sua responsabilidade	A até H	Equipes Geridas, Relatórios, reuniões, e-mails, auxílio no tratamento de demandas, evoluções de sistema, gestão dos processos

GRUPO DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE DE (ANEXO II)	ENTREGAS ESPERADAS
SMA- Atividades de Gestão Interna	Gerir a entrega de resultados e jornada dos servidores da respectiva equipe, aprovação de suas férias e de ausências, inclusive de colaboradores terceirizados e estagiários, levando fatos relevantes ao conhecimento dos titulares da unidade	C até E	Equipes geridas e entregas avaliadas

ANEXO II

TABELA DE EQUIVALÊNCIA POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

PARÂMETRO: Todas as atividades da SMA devem ser cadastradas no Sistema de Acompanhamento do Programa de Gestão considerando o tempo de execução como parâmetro da faixa de complexidade.

Nível de Complexidade	Texto Explicativo	Tempo da Atividade (em teletrabalho)	Tempo da Atividade (presencial)
A	1 hora por semana	13h	13h
B	2 horas por semana	26h	26h
C	3 horas por semana	40h	40h
D	4 horas por semana	53h	53h
E	1 hora por dia	66h	66h
F	2 horas por dia	132h	132h
G	3 horas por dia	198h	198h
H	4 horas por dia	264h	264h
I	5 horas por dia	330h	330h
J	6 horas por dia	396h	396h
K	7 horas por dia	462h	462h
L	8 horas por dia	528h	528h

Obs.1: Os valores informados em “Tempo da Atividade” referem-se às horas que serão efetivamente contabilizadas, considerando um ciclo de 3 meses de duração do Plano de Trabalho.

Obs.2: Para efeito de cálculo de equivalência, considerou-se 1 mês = 22 dias úteis e 1 trimestre = 13 semanas.