

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

PORTARIA Nº 2.884, DE 11 DE OUTUBRO DE 2013

[Voto](#)

[Texto Compilado](#)

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. 17-A da Resolução Normativa nº 503, de 7 de agosto de 2012, e com base no que consta do Processo nº 48500.004086/2011-04, resolve:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo I, a Norma de Organização nº 44 /2013, que institui a Ouvidoria Institucional da ANEEL.

Art. 2º Esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação.

ROMEU DONIZETE RUFINO

Este texto não substitui o publicado no Boletim Administrativo Extraordinário de 25.10.2013, p. 04, v. 16, n. 66.

ANEXO À PORTARIA Nº 2.884, DE 11 DE OUTUBRO DE 2013

NORMA DE ORGANIZAÇÃO DA ANEEL Nº 2.884, DE 11 DE OUTUBRO DE 2013

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I
Do Objetivo

Art. 1º Esta Norma dispõe sobre a criação e o funcionamento da Ouvidoria Institucional da ANEEL, que tem por objetivo receber, analisar e responder questionamentos relativos aos procedimentos e à atuação da Agência.

Parágrafo único. A Ouvidoria Institucional receberá questionamentos encaminhados pela sociedade, pelos agentes regulados, pelos agentes públicos e também por servidores e demais colaboradores da ANEEL.

Capítulo II
Da Conceituação

Art. 2º Para fins desta Norma considera-se:

I – Ouvidoria Institucional: responsável por receber críticas, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações da instituição, tendo como foco de atuação o funcionamento das atividades do órgão, e como objetivo o aprimoramento da instituição, por meio da melhoria de seus processos e procedimentos.

II – Ouvidoria Setorial: responsável por receber reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação de agentes e consumidores de energia elétrica, tendo como escopo de atuação a mediação e a resolução de conflitos entre agentes regulados e usuários do serviço.

III – Diretor-Ouvidor: diretor responsável por coordenar o processo de tratamento às críticas, sugestões, reclamações ou denúncias recebidas em face da atuação de unidades organizacionais ou de servidores da ANEEL (Ouvidoria Institucional), bem como zelar pela qualidade do serviço público de energia elétrica e supervisionar o acompanhamento da satisfação dos agentes e dos consumidores (Ouvidoria Setorial).

TÍTULO II DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Capítulo I Da Estrutura

~~Art. 3º. A Ouvidoria Institucional será integrada pelo Diretor Ouvidor; por um servidor público com dedicação exclusiva às atividades de Ouvidoria Institucional, com lotação na Assessoria da Diretoria; e por outros servidores, não necessariamente com dedicação exclusiva e/ou lotação na Assessoria da Diretoria, para atender às demandas recebidas no âmbito da Lei de Acesso à Informação – LAI, que auxiliarão o Diretor Ouvidor na análise das demandas, na condução de trâmites internos, quando necessário, e na elaboração de respostas.~~

Art. 3º. A Ouvidoria Institucional será integrada pelo Diretor-Ouvidor; por um servidor público, com lotação na Assessoria da Diretoria, que se reportará ao Diretor-Ouvidor, com dedicação prioritária às demandas da Ouvidoria Institucional, utilizando-se, para tanto, da estrutura física da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA; e por outros servidores, não necessariamente lotados na Assessoria da Diretoria, que auxiliarão o Diretor-Ouvidor na análise das demandas, na condução de trâmites internos, quando necessário, na elaboração de respostas e no atendimento às demandas recebidas no âmbito da Lei de Acesso à Informação – LAI. ([Redação dada pela PRT ANEEL 2.951 de 12.11.2013](#))

Parágrafo único. O Diretor-Ouvidor poderá propor a inclusão de servidores na equipe e a formação de comissão específica, temporária ou permanente, para o tratamento de demandas da Ouvidoria Institucional.

Capítulo II Das Atribuições

Art. 4º. À Ouvidoria Institucional da ANEEL compete:

I. receber e oferecer tratamento adequado a críticas, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação relacionados à atuação da ANEEL, respondendo diretamente aos interessados.

II. promover ações relativas à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, encaminhando-as à unidade ou comissão competente e solicitando as providências necessárias à resolução dos questionamentos apresentados.

III. requisitar informações às Unidades Organizacionais e zelar pelo cumprimento de prazos na elaboração de respostas, quando necessário.

IV. elaborar relatórios periódicos contendo estatísticas e análises relativas às solicitações recebidas.

V. receber, analisar, distribuir e coordenar o envio de respostas às demandas recebidas no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Art. 5º. A Ouvidoria Institucional terá acesso a todos os documentos e processos da Agência, exceto os classificados como reservados.

Parágrafo Único. A Ouvidoria Institucional manterá sigilo da fonte, quando solicitado.

TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 6º. A Ouvidoria Institucional, com atribuições distintas da Ouvidoria Setorial, poderá utilizar temporariamente a estrutura física e contar com o apoio dos recursos materiais e humanos à disposição desta atividade na Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA), especialmente em sua fase inicial de implantação.

Art. 7º. Por ocasião de sua instalação, a Ouvidoria Institucional, em conjunto com a SMA e a Secretaria-Geral (SGE), terá 60 dias após a publicação da designação de seu(s) integrante(s), para estruturar procedimentos e fluxos de trabalho.