

7

Cadernos Temáticos ANEEL

Solução de Divergências Ouvidoria



Agência Nacional de Energia Elétrica

7

Cadernos Temáticos ANEEL

Ouvidoria

Brasília-DF

2008

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

Diretoria

Diretor-geral

Jerson Kelman

Diretores

Joísa Campanher

Edvaldo Santana

Romeu Rufino

José Guilherme Senna

Catálogo na Fonte
Centro de Documentação - CEDOC

A265s Agência Nacional de Energia Elétrica (Brasil).

Ouvidoria / Agência Nacional de Energia Elétrica. - Brasília:

ANEEL, 2008.

28 p. : il. - (Cadernos temáticos ANEEL; 7

1. Ouvidoria. 2. Teleatendimento. 3. Mediação e conciliação. 4.

I. Título. II. Série.

CDU: 347.451.031

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Apresentação..... | 7 |
| 2. Introdução..... | 10 |
| 3. Histórico e Aspectos Conceituais e Legais..... | 11 |
| 4. Gestão do Atendimento aos Consumidores de Energia Elétrica..... | 18 |
| 5. Estrutura de Atendimento..... | 22 |
| 6. Descentralização..... | 24 |
| 7. Sistema de Apoio à Decisão..... | 26 |
| 8. Resultados..... | 27 |
| 9. Bibliografia..... | 28 |
| ANEXO I..... | 29 |

1. APRESENTAÇÃO

Reduzir a assimetria de informações e disseminar a cultura da regulação são importantes desafios enfrentados por uma agência reguladora. Esses desafios tornam-se ainda maiores quando se trata da regulação de um setor complexo como o setor elétrico de um país com dimensões continentais como o Brasil.

Criar condições para que consumidores, empresas do setor, governo e sociedade em geral tenham o máximo de conhecimento e compreensão sobre as questões que afetam o seu dia-a-dia é um trabalho árduo, realizado diariamente. Essa tarefa está prevista no Decreto nº 2.335/97, que constituiu a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e estabeleceu como uma das diretrizes da Agência a “educação e informação dos agentes e demais envolvidos sobre as políticas, diretrizes e regulamentos do setor de energia elétrica”.

O bom resultado dessas ações é extremamente importante para manter o adequado equilíbrio nas relações entre os consumidores e os agentes do setor e essencial para o processo regulatório. Para vencer essa assimetria e tornar a atividade regulatória mais compreensível, a ANEEL tem o compromisso de tornar públicas e acessíveis todas as informações relativas ao setor elétrico e de interesse da sociedade. Para isso, a Agência determinou uma série de medidas, como a obrigatoriedade da remessa, pelas distribuidoras, dos contratos de prestação de serviços de distribuição de energia elétrica a todos os consumidores.

Outras ações são a ampla divulgação da Resolução nº 456/00, que estabelece os direitos e deveres dos consumidores e das distribuidoras, a existência da Central de Teleatendimento da Agência (CTA), para esclarecimento de dúvidas dos consumidores e recepção de suas reclamações, e a realização de reuniões públicas de Diretoria, transmitidas pela Internet. A Agência conta ainda com uma página eletrônica que abriga milhares de informações e possibilita o acesso de portadores de deficiência visual e auditiva. As audiências e consultas públicas são o exemplo maior de transparência de gestão e de oportunidade de participação da sociedade nas decisões que afetam a vida de milhões de pessoas. Desde sua criação, em 1998, até dezembro de 2007, foram realizadas 279 audiências e 67 consultas sobre os mais relevantes assuntos.

Apesar de todas essas ações, a ANEEL sabe que ainda há muito por fazer nesse campo. A coleção Cadernos Temáticos ANEEL, cujo objetivo é colocar ao alcance do público temas relevantes da regulação do setor elétrico brasileiro, é apenas mais uma iniciativa. Ao abordar os mais variados temas em linguagem simples e direta, a ANEEL espera dar mais uma contribuição para que todos os interessados possam entender melhor cada um dos muitos assuntos que são objeto de sua ação de regulação. Com isso, a Agência concorre para o aprimoramento do processo regulatório e, conseqüentemente, para as melhorias da qualidade do serviço de energia elétrica e da qualidade de vida da população brasileira.

O Caderno Temático Ouvidoria tem por objetivo apresentar uma visão geral de como a ANEEL executa as atividades de solução de conflitos pela Central de Teleatendimento e pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria, com

utilização de tecnologia de ponta e um corpo técnico especializado para integrar todos os Agentes do Setor Elétrico envolvidos no processo.

Mais informações sobre o tema poderão ser obtidas diretamente com a Superintendência de Mediação Administrativa Setorial da ANEEL ou na página da Agência na Internet www.aneel.gov.br.

Brasília, janeiro de 2008

Jerson Kelman

Diretor-geral

2. INTRODUÇÃO

Uma das necessidades mais prezadas pelo ser humano é, sem dúvida, a de ser ouvido, de externar as suas impressões colhidas da realidade e, eventualmente, manifestar sua insatisfação em relação a elas.

Dada a natureza gregária do homem, essa necessidade de se fazer ouvir é percebida em suas mais diversas interações sociais, seja no âmbito familiar ou profissional, seja em suas relações comerciais.

Com base nisso, este Caderno Temático tem por objetivo, fundamentalmente, apresentar as características históricas, legais e operacionais do atendimento ao consumidor, e detalhar, no caso da ANEEL, os aspectos referentes à implementação e desenvolvimento desse serviço, bem como os principais resultados já obtidos.

3. HISTÓRICO E ASPECTOS CONCEITUAIS E LEGAIS

Ao se falar em Ouvidoria, há uma natural tendência de se imaginar que o Ombudsman (ou Ouvidor) é uma criação da pós-modernidade. Entretanto, embora tal função efetivamente tenha angariado maior destaque nas últimas décadas, o seu surgimento não é tão recente quanto se possa imaginar.

Historicamente, é na Suécia dos primórdios do século XIX que se encontra a primeira referência acerca da atuação de um Ombudsman. O surgimento de tal função representou, de forma clara e inequívoca, um marco relevante no ainda incipiente processo de defesa dos direitos do cidadão frente ao poder estatal. Num Estado caracterizado por vícios e práticas absolutistas, competia ao Ombudsman, essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos a fim de inibir eventuais excessos e desmandos.

No Brasil, foi instituída durante o período colonial a função de Ouvidor-Geral. De forma anômala, porém, ao invés de resguardar os direitos do cidadão perante o poder público, o Ouvidor-Geral agia sob a forma de um preposto dos colonizadores, com vistas a garantir a aplicação da lei da metrópole no território brasileiro.

3.1 Ouvidoria Pública e Privada

Não é difícil constatar que a revitalização da noção de ouvidoria coin-

cide com o processo de redemocratização do país. O despertar da cidadania impede que o povo admita calado a violação de seus direitos sem que seus anseios sejam sequer ouvidos.

Diante da singularidade de tal circunstância histórica, não tardou até que surgissem os primeiros serviços de ouvidoria no país. Na iniciativa privada, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/1990), em vigor desde 11 de setembro de 1990, instituiu um novo paradigma nas relações de consumo, com a defesa dos direitos dos consumidores e a exigência, para as empresas, da melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços.

A instituição do Código e a crescente competição existente no mercado fizeram com que as empresas despertassem para o fato de que, além de elevar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos, era também preciso criar diferenciais de atendimento ao cliente, com vistas a conquistar a fidelidade de seus consumidores. Surgiu, assim, um campo fértil para a atuação do Ombudsman, pois, ao propiciar um canal de comunicação direta com o seu mercado, as empresas igualmente buscavam, de forma reflexa, prevenir a multiplicação de potenciais conflitos oriundos das relações de consumo.

Assim, mais do que uma simples instância de comunicação com o público, a ouvidoria passou a representar, também, uma importante forma de mídia institucional e organizacional, uma valiosa oportunidade de marketing direto.

No setor público, têm sido prioritariamente estabelecidas as seguintes

atribuições para o serviço de atendimento ao consumidor:

- a) *receber reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, interpretá-las e buscar soluções para o caso, a fim de aprimorar o processo de prestação do serviço público;*
- b) *representar os interesses do cidadão na organização;*
- c) *contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;*
- d) *buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;*
- e) *informar adequadamente à direção da organização sobre os indicadores de satisfação dos usuários;*
- f) *funcionar como instrumento de interação entre a organização e o ambiente externo;*
- g) *propor soluções gerenciais visando a satisfação da coletividade;*
- h) *divulgar relatório para o órgão e à coletividade acerca do desempenho da instituição.*¹

Compete ao serviço de atendimento ao consumidor, portanto, avaliar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, para permitir à Administração *“identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades, incentivando a prática da responsabilização”*². Essa contribuição torna-se efetiva para o aprimoramento da prestação do serviço e a melhoria dos procedimentos e processos administrativos.

¹ Ouvidoria-Geral da União, **Orientações para implantação de unidade de ouvidoria**, p.16.

² João Elias de Oliveira, **A ouvidoria brasileira – Ouvidoria Pública Brasileira: A evolução de um modelo único**, p. 54.

Nesse sentido, coube à prefeitura municipal de Curitiba (1986) o pioneirismo na disponibilização do serviço de ouvidoria à população. A partir de então, ainda que de forma gradativa, a cultura da ouvidoria passou a ganhar espaço na Administração Pública. Exemplo disso é a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo (Lei nº 10.294/1999), sancionada pelo governador Mário Covas em 20 de abril de 1999 e que determinou a constituição de ouvidorias em todos os órgãos públicos daquele Estado.

Quanto às formas de participação do usuário na administração, a Constituição Federal estabelece, conforme redação dada pela Emenda Constitucional nº19, de 04/06/1998:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (...)

§ 3º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Pode-se afirmar que *“ao instituir uma ouvidoria, os organismos públicos ou privados demonstram essencial vontade de agir com eficiência contra as ações de má administração; contra os comportamentos abusivos e irracionais da burocracia; estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e promovendo o adequado respeito ao cidadão”*.³

3.2. Ouvidoria Interna e Externa

A amplitude do conceito de Ouvidoria possibilita erros de interpretação quanto às atividades desempenhadas em função do seu público-alvo. As ouvidorias podem trabalhar tanto com o público interno de uma instituição como com o público externo. A escolha desse público afeta sua organização e funcionamento de forma significativa.

No caso de uma ouvidoria interna, o público que demanda os seus serviços é composto pelos seus próprios servidores/funcionários, que a utilizam como canal para manifestações diversas, como denúncias, elogios, críticas ou sugestões. Além de reforçar o compromisso do colaborador com a instituição e melhorar o clima organizacional, a ouvidoria interna, ao viabilizar a gestão participativa, utiliza a inteligência corporativa para o aperfeiçoamento de produtos, serviços e processos.

As instituições podem optar por distribuir as atividades que se-

³ João Elias de Oliveira, op.cit., p.48

riam realizadas por uma ouvidoria interna entre diversas outras áreas, cada uma com atribuições específicas e que, somadas, propiciam um resultado similar ao que seria alcançado com a centralização. Nesse sentido, as áreas de recursos humanos, corregedoria, comissões de ética, auditoria interna etc também realizam, cada qual, parte das atividades típicas de uma ouvidoria interna.

As ouvidorias externas, por outro lado, dispõem de uma arquitetura tipicamente voltada para atender as demandas de agentes externos. Nesse caso, a centralização das atividades justifica-se, fundamentalmente, em razão do aumento de produtividade decorrente da racionalização no uso dos recursos humanos e materiais, propiciada pelo atendimento unificado.

As ouvidorias das agências reguladoras, instituídas no âmbito da Reforma do Aparelho do Estado, também estão voltadas ao público externo:

... tais Ouvidorias possuem entre suas atribuições o controle das pessoas jurídicas de direito privado, em geral concessionários de serviço público. Nesse caso, adquirem uma conformação atípica de órgão interno de controle extra-orgânico, que estende a atuação da Ouvidoria para além da espacialidade estatal.⁴

A arquitetura da ouvidoria da ANEEL deriva-se do comando legal

⁴ Manoel Eduardo Alves Carmargo e Gomes, A Ouvidoria Brasileira – Regime Jurídico das Ouvidorias Públicas: elementos para uma nova tipologia, p.75.

de criação da Agência, que estabeleceu, entre suas macro-funções, a competência de dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores (art. 3º, inc. V, da Lei nº 9427/1996).

Dessa forma, foi adequada para atender as demandas de consumidores não solucionadas pelas concessionárias de serviços públicos de energia. Permite, ainda, com base nas informações decorrentes dessas tratativas, estimular providências com objetivo de corrigir procedimentos inadequados, subsidiar o aprimoramento da regulamentação do setor elétrico ou mesmo recorrer às áreas de fiscalização quando houver repetição sistemática de não conformidades.

4. GESTÃO DO ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA

4.1. Missão da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

A ANEEL tem como missão “proporcionar condições favoráveis para que o desenvolvimento do mercado de energia elétrica ocorra com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade”.

A busca do equilíbrio entre a pluralidade de agentes, sendo um deles o próprio Estado, requer que a Agência atue também ativamente como uma mediadora, com neutralidade e imparcialidade.

4.2. Competências

Dentre as competências legalmente atribuídas à ANEEL pela Lei nº 9.427/1996, promulgada pelo Governo Federal em 26 de dezembro de 1996, em seu Artigo 4º, Parágrafo 1º, distingue-se a função de Ouvidoria, incumbindo a um dos Diretores da Agência a responsabilidade de, na qualidade de Ouvidor, zelar pela qualidade dos serviços públicos de energia elétrica, recebendo, apurando e solucionando as reclamações de agentes e consumidores. No âmbito dos processos organizacionais previstos no organograma da ANEEL, o desempenho de tal papel foi incumbido à Superintendência de Mediação Administrativa Setorial (SMA).

Entre outros aspectos relevantes e inovadores estão o foco e a prioridade que a ANEEL dispensa ao consumidor. Destaca-se que, além de

receber, apurar e solucionar as solicitações dos usuários, a Superintendência de Mediação Administrativa Setorial empreende também a mediação de conflitos, com vistas a dirimir divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores, suscitadas em decorrência de ambigüidades ou lacunas da legislação, ou ainda em razão de matérias não-reguladas.

No exercício de suas funções, a Superintendência de Mediação Administrativa Setorial busca atender os seguintes objetivos:

- resolver conflitos decorrentes da ação reguladora e fiscalizadora no âmbito dos serviços de energia elétrica, nos termos da legislação em vigor;
- prevenir ocorrências de divergências;
- encaminhar, às áreas de regulação, informações para que sejam utilizadas como subsídios para regulamentação; e
- encaminhar, às áreas de fiscalização, caso necessário, informações para que sejam utilizadas como subsídios para as fiscalizações periódicas.

4.3. A Central de Teleatendimento

Para incrementar o serviço de atendimento aos consumidores, a ANEEL criou a sua Central de Teleatendimento (CTA) em março de 2000. A CTA é responsável por disponibilizar informações, esclarecimentos e orien-

tações aos consumidores e registrar as reclamações destes quanto à prestação dos serviços de energia elétrica pelas concessionárias, o que permite uma maior transparência nas ações da Agência.

Quanto aos objetivos, a Central de Teleatendimento foi implementada para, de um lado, procurar disponibilizar informações, esclarecimentos e orientações a todos os cidadãos, em abrangência nacional, e, de outro, registrar as reclamações dos consumidores sobre os serviços de energia elétrica a eles prestados.

Em uma agência reguladora de serviço público, como a ANEEL, com a função legal de regular, fiscalizar e dirimir conflitos, as informações recebidas devem servir para tratar não só da especificidade do caso concreto, mas, sobretudo, do aspecto difuso da questão. Ao identificar a ocorrência freqüente de reclamações similares, a Superintendência de Mediação Administrativa Setorial deve estar atenta para, além de solucionar a questão pontual, encaminhar a eventual correção das práticas e procedimentos que deram origem a tal reincidência, com atuação pró-ativa e em benefício da coletividade.

Dessa forma, o ato de registrar uma reclamação, crítica, elogio etc, constitui um ato de cidadania, na medida em que os registros serão utilizados em benefício da sociedade, por meio das seguintes ações:

- identificar lacunas na regulação;
- aperfeiçoar a regulação existente;
- subsidiar a ação de fiscalização;
- melhorar o relacionamento consumidor/concessionária;

- corrigir procedimentos internos;
- aprimorar a prestação do serviço das concessionárias; e,
- solucionar os questionamentos apresentados.

5. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Em função da característica das atividades relativas ao atendimento das demandas recebidas pela ANEEL, adotou-se uma estrutura com níveis de atendimento técnico adequados à complexidade de cada solicitação.

A Central de Teleatendimento é composta por pessoal treinado e capacitado. Isso permite o atendimento, no primeiro nível, de aproximadamente 96% das ligações recebidas no telefone 144 no primeiro toque. A Central de Teleatendimento utiliza um sistema de atendimento integrado à plataforma de comunicação de voz, com acesso *on-line* ao banco de dados da ANEEL, dotado de um repositório de textos-padrão em constante atualização, o que permite a solução de cerca de 97% das solicitações no ato da ligação.

As solicitações que não permitem solução imediata pela Central de Teleatendimento são registradas, juntamente com os contatos efetuados por meio da página eletrônica da Agência e mediante carta ou *fac-símile*, no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), e são analisadas, num segundo nível, pelo corpo técnico da Superintendência de Mediação Administrativa Setorial.

O SGO, por meio da sua configuração, estabelece um elo entre consumidores, concessionárias, agências reguladoras estaduais, superintendências e a SMA/ANEEL, o que possibilita o registro de solicitações de informações, reclamações e denúncias. Obtêm-se, como consequência, os elementos indispensáveis à avaliação e solução das demandas susci-

tadas entre usuários e concessionárias de energia.

Uma vez recebida a solicitação do consumidor pelo “Fale Conosco” na página eletrônica da ANEEL ou pelo telefone 144, o corpo técnico da Superintendência de Mediação Administrativa Setorial encarrega-se de dar adequado tratamento à questão, seja com a prestação de informações acerca dos temas atinentes à regulação, seja pela busca do esclarecimento junto às concessionárias acerca da prestação de seus serviços.

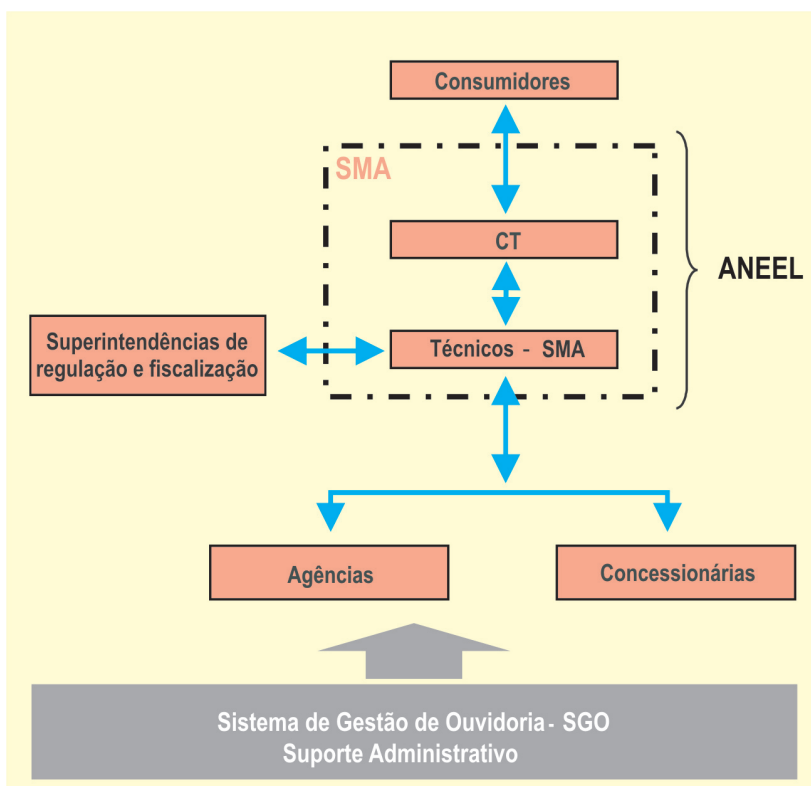


Figura 5.1 – Estrutura utilizada

6. DESCENTRALIZAÇÃO

A Lei nº 9.427/1996 estabeleceu que a execução das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica também pode ser descentralizada pela União para os Estados e o Distrito Federal, mediante convênio de cooperação, em consonância com o art. 6º, III, do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, que introduziu na Administração Pública Federal o Princípio da Descentralização.

O dispositivo legal estabelece ainda que, ressalvados os casos de manifesta impraticabilidade ou inconveniência, a execução das atividades da Administração Federal deve ser amplamente descentralizada para as unidades federadas, mediante convênio. Para isso, basta que estas estejam devidamente aparelhadas. Os órgãos federais permanecem, contudo, com a autoridade normativa e o exercício do controle e da fiscalização indispensáveis sobre a execução local, condicionada a liberação de recursos ao fiel cumprimento dos programas e convênios celebrados.

A descentralização das atividades relacionadas à solução de solicitações recebidas pela Superintendência de Mediação Administrativa Setorial ocorre atualmente em 11 (onze) estados, conforme figura 6.1.

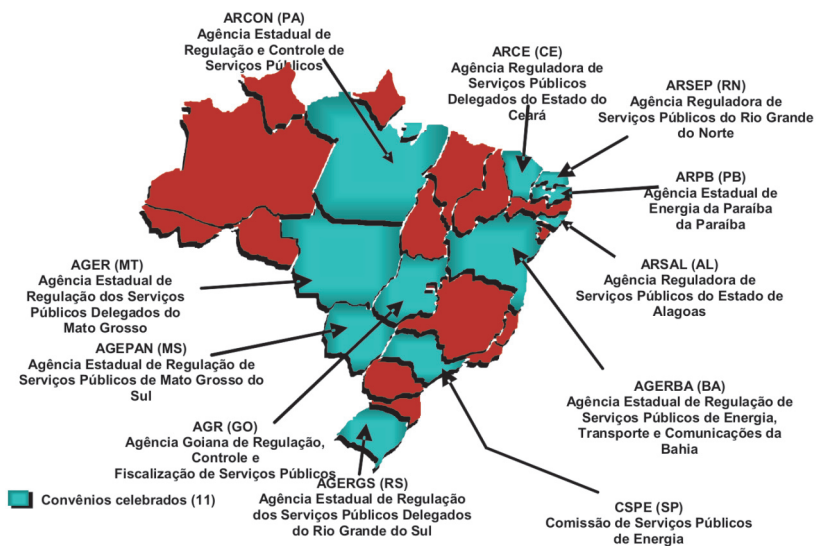


Figura 6.1 – Descentralização das Atividades

7. SISTEMA DE APOIO À DECISÃO

Embora a tecnologia voltada para o armazenamento de dados tenha criado ferramentas básicas para armazenar e extrair grandes conjuntos de dados com eficiência, a questão crucial que se coloca ao agente público é a forma como analisar e assimilar estes conjuntos de informações. Os métodos tradicionais de análises, baseados fundamentalmente no controle direto dos dados coletados, inviabilizam a manipulação de conjuntos volumosos de informações.

Para enfrentar eficazmente tal questão, fez-se necessária uma nova geração de ferramentas inteligentes para extração automatizada de dados, da qual resulta a descoberta de novos conhecimentos. Neste contexto, a Superintendência de Mediação Administrativa Setorial disponibilizou um sistema de informações estratégicas, baseado nos conceitos de *data warehouse*, com o objetivo de aperfeiçoar a utilização das informações existentes na base de dados do SGO, atualmente com cerca de 60 milhões de registros.

A utilização do sistema permite identificar, por exemplo, quais as concessionárias com o maior número de reclamações por parte dos consumidores, qual a natureza das reclamações mais frequentes e qual o tempo médio de solução para as solicitações recebidas, dentre outros tantos focos de análise possível. A partir do resultado obtido em tais análises, torna-se possível empreender eventuais medidas corretivas a fim de atenuar a frequência das situações demandadas.

8. RESULTADOS

Nos últimos anos a Central de Teletendimento tem registrado uma quantidade superior a 764 mil solicitações anuais. Em 2000 as reclamações correspondiam a cerca de 58% das solicitações recebidas. Com o passar dos anos, o perfil das demandas dos consumidores alterou-se e, no ano de 2007, os pedidos de informações corresponderam a quase 96% do total de solicitações registradas. Os dados anuais e sua classificação encontram-se anexos.

Em relação à atribuição de subsidiar o aprimoramento da regulamentação do setor, a Superintendência de Mediação Administrativa Setorial encaminhou, até 2007, 1.847 questões para apreciação das áreas regulatórias.

O desafio de atingir a excelência no atendimento não é tarefa fácil, especialmente em função do dinamismo e da complexidade da regulamentação do Setor Elétrico. Na busca de tal objetivo, é fundamental que a instituição esteja sempre focada em conhecer o seu público e compreender, verdadeiramente, as suas necessidades, bem como buscar as soluções adequadas à luz da legislação vigente, num processo de melhoria contínua da qualidade.

9. BIBLIOGRAFIA

1. VISMONA, Edson Luiz (org.). **A ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**. Imprensa Oficial do Estado de São Paulo : Associação Brasileira de Ouvidores Ombudsman, São Paulo, 2005.

2. BRASIL. Presidência da República. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Orientações para implantação de unidade de ouvidoria**. 3ª edição. Brasília, 2006.

3. LEGISLAÇÃO. Constituição Federal 1988 – Lei nº 9.427/96 - Decreto-Lei nº 200/67.

ANEXO I

Tabela de solicitações recebidas pela Central de Teletendimento

| Ano | Informações | | Reclamações | | Outros (*) | | Total (**) |
|------|-------------|-------|-------------|------|------------|------|------------|
| | Total | % | Total | % | Total | % | |
| 2000 | 31.140 | 38,9 | 46.589 | 58,2 | 2.321 | 2,9 | 80.050 |
| 2001 | 1.072.323 | 87,5 | 148.287 | 12,1 | 4.903 | 0,4 | 1.225.513 |
| 2002 | 1.017.724 | 94,2 | 55.613 | 5,2 | 6.156 | 0,6 | 1.079.493 |
| 2003 | 755.024 | 95,8 | 28.018 | 3,6 | 5.289 | 0,6 | 788.331 |
| 2004 | 618.086 | 95,9 | 21.676 | 3,4 | 4.735 | 0,7 | 644.497 |
| 2005 | 598.698 | 95,61 | 25.236 | 4,03 | 2.254 | 0,36 | 626.188 |
| 2006 | 612.467 | 95,69 | 25.602 | 4,00 | 1.984 | 0,31 | 640.053 |
| 2007 | 731.459 | 95,62 | 31.335 | 4,10 | 2.161 | 0,28 | 764.955 |

(*) Inclui elogios, denúncias e críticas; (**) Inclui atendimentos registrados na CTA e Solicitações ANEEL, e exclui os registros duplicados.

Tabela de encaminhamento de solicitações às áreas regulatórias

| Ano/Área | SRC | SRD | SRT | SRG | SRE | Total |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2002 | 88 | 55 | 14 | 19 | 62 | 238 |
| 2003 | 260 | 126 | 30 | 36 | 152 | 604 |
| 2004 | 258 | 101 | 23 | 15 | 112 | 509 |
| 2005 | 61 | 59 | 06 | 06 | 246 | 378 |
| 2006 | 04 | 21 | 02 | 00 | 00 | 27 |
| 2007 | 44 | 41 | 04 | 00 | 02 | 91 |

