

XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

MODELO DE ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

Autores: Roberto Pinho – USP, José Renato Pinto da Fonseca - ANEEL, Dr. James Correia -
USP, Dr. Marco Antonio Saidel - USP

Palavras-chave: distribuição, ouvidoria, atendimento

Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000

Introdução

Este artigo tem como objetivo apontar os benefícios e vantagens do estabelecimento de metodologias e formas de comunicação que permitam a integração dos processos de ouvidoria da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica com os agentes regulados.

Com a criação das agências reguladoras na indústria de energia, houve a salutar separação dos responsáveis por investir e operar daqueles responsáveis por regular e fiscalizar os serviços públicos concedidos, antes todas atribuídas ao Estado.

Assim, não só estabelecem-se novas forma de relacionamento entre os agentes da indústria e o Estado, como faz-se necessária a criação de novas formas de comunicação entre este e a sociedade, que agora passa a contar com um novo elemento a quem encaminhar as suas reivindicações.

Neste sentido, instituiu-se a função de Ouvidoria da ANEEL, já na sua lei de criação [Brasil, 1996], entre as atribuições de um de seus diretores, dando importância estratégica a esta função dentro da estrutura da Agência.

Desta maneira, é fundamental que os processos de ouvidoria, neste novo contexto, possam se comunicar de forma ágil e sistematizada com os agentes regulados, dando vazão a esta nova demanda, peculiar tanto em termos da sua natureza, quanto em termos de volume.

Na ANEEL, estes processos compreendem três esforços distintos : a recepção e tratamento das demandas da sociedade de forma direta e individualizada, a realização de audiências e consultas públicas e o apoio à estruturação dos conselhos de consumidores.

Os conselhos de consumidores são grupos constituídos junto aos concessionários de distribuição que dispõem de canais privilegiados de acesso tanto ao concessionário quanto à ANEEL. A ANEEL apoia o funcionamento destes conselhos tanto através da realização de eventos conjuntos e reuniões de trabalho para discutir o funcionamento dos mesmos, com também através da edição de regulamentação específica para a estruturação do funcionamento dos mesmos.

As consultas públicas visam receber, através da Internet ou através de correspondências contribuições para regulamentação que a ANEEL pretenda publicar. Já as audiências públicas somam ao mecanismo de intercâmbio documental, presente nas consulta públicas, a realização de um evento, ou audiência, com a participação direta do público, em que são discutidas as contribuições enviadas e demais aspectos do tema proposto.

A recepção direta e o tratamento das demandas da sociedade, que é o foco deste trabalho, tem como preocupação fundamental o estabelecimento de canais de comunicação que permitam ao cidadão o seu contato com a Agência.

Atribuições da Ouvidoria

Esta Ouvidoria, bem como aquelas implantadas em outros órgãos reguladores, é singular com relação ao funcionamento típico das ouvidorias de outras instituições, uma vez que cabe a ela acolher os pleitos da sociedade com relação a atuação da Agência, bem como acolher também os pleitos em relação aos demais agentes do setor de energia elétrica.

De fato, nos primeiros meses de funcionamento do serviço de teleatendimento da Ouvidoria da ANEEL (Abril a Junho de 2000), 67% da solicitações encaminhadas eram reclamações contra concessionários de distribuição, segundo dados do Sistema de Ouvidoria em 10/07/2000.

Adicionalmente, a Ouvidoria da ANEEL traz para si a atribuição de contribuir com as iniciativas de educar e informar a população, em especial o consumidor, funcionando também como importante fonte de informação para pesquisadores, que freqüentemente encaminham suas demandas de informação à Agência.

Pelo visto é fácil perceber que a gama de assuntos a ser tratada pela Ouvidoria de ANEEL é superior que a tradicionalmente tratada em outras instituições, dado o universo de clientes (sociedade em geral) e a natureza dos pleitos apresentados (reclamações, pedidos de informação, críticas etc.).

Solicitações de Ouvidoria

Por lidar com esta ampla gama de assuntos, a Ouvidoria da ANEEL trata não de reclamações, mas de solicitações, de sentido mais amplo.

Também em função das diferenças com ouvidorias tradicionais, a Ouvidoria da ANEEL não pode utilizar-se de uma forma de identificação única e padronizada dos seus usuários, uma vez que, nem todos aqueles que encaminham as suas demandas estão cadastrados como consumidores em concessionárias de distribuição, por exemplo. De fato, espera-se que muitas solicitações sejam encaminhadas por aqueles que desejem ser atendidos pelo serviço de energia elétrica e ainda não o são.

Por outro lado, a utilização de formas de identificação de pessoas físicas de âmbito geral, como o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF do Ministério da Fazenda é prejudicada pelo seu pequeno número de inscritos em relação à população usuária de serviços de energia. Segundo dados da Receita Federal, apesar dos mais de 100 milhões de inscritos, foram entregues apenas 10.446.083 declarações de pessoa física em 1998.

Mesmo assim, para permitir o acompanhamento do atendimento de uma solicitação, que pode envolver vários contatos entre as diversas partes interessadas – solicitante, ANEEL, concessionários de distribuição, etc. – cada uma das solicitações deve ser identificada por número único.

A adoção desta identificação única permite também que uma solicitação tenha a sua identidade preservada mesmo quando em tratamento por entidades distintas, que podem possuir sistemas de acompanhamento de processos e de protocolo muito diferentes.

Este é o caso da Ouvidoria da ANEEL, uma vez que o tratamento das solicitações pode ocorrer tanto na própria agência, uma autarquia especial dentro da estrutura do governo federal, como dentro das Agências reguladoras estaduais conveniadas, cada qual seguindo os procedimentos específicos do seu estados e do seu regime jurídico específico, ou mesmo ser encaminhada para os concessionários, que também dispõem dos mais diversos meios de registro e acompanhamento de reclamações.

Isto viabiliza que a Ouvidoria da ANEEL receba denúncias sem a identificação do solicitante, permitindo que o solicitante mantenha-se informado quanto ao andamento da sua denúncia, usando apenas o número da solicitação nos seus contato com a Agência.

Classificação das Solicitações

Para conseguir a eficácia necessária no tratamento das solicitações recebidas, permitir que solicitações similares recebam respostas equivalentes, e, não menos importante, permitir que a agência possa avaliar a atitude da sociedade com relação ao mercado de energia elétrica e seus diversos agentes, é fundamental a adoção de uma classificação dessas solicitações.

Esta classificação deve ser hierárquica, permitindo o agrupamento de solicitações semelhantes em diversos níveis, o que é importante para geração de estatísticas, ao mesmo tempo em que permite a classificação de situações particulares, de tratamento diferenciado.

A fim de refletir as diversas funções da ouvidoria, como primeiro nível para esta classificação temos os seguintes tipos de solicitação [SAIDEL, 1999] :

Pedidos de Informação – solicitações de caráter informativo que não demandem ações da Agência que não as necessárias para a produção da informação demandada.

Reclamações – reclamações contra Concessionários e outros agentes do setor elétrico.

Denúncias – denúncias de procedimentos irregulares que não necessitem de identificação do Solicitante para a sua solução ou que não impliquem ação direta para a sua solução.

Opiniões – opiniões da sociedade englobando :

- Críticas – críticas quanto à atuação da ANEEL ou Agências estaduais conveniadas.
- Sugestões – sugestões quanto à atuação da Agência e para ações dos agentes do setor elétrico.
- Elogios – elogios à atuação da Agência e agentes do setor elétrico.

Contribuições – contribuições e inscrições para Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Agência.

Após este primeiro nível, devem ser colocados outros agrupamentos ou mesmo assuntos que tenham uma demanda significativa. A partir de então múltiplas divisões devem ser possíveis em função da necessidade e da especificidade de cada assunto.

Assim, assuntos como o pedido de informação acerca do horário de verão podem não ter quaisquer subdivisões, mas o tipo de classificação “reclamação acerca do faturamento”, por exemplo, poderá ter várias divisões.

Adicionalmente, esta classificação deve ser flexível, uma vez que, as demandas esperadas podem diferenciar-se no decorrer no tempo. Assim, uma exposição na mídia de determinado assunto pode resultar em um grande número de solicitações encaminhadas para a ouvidoria, tornando necessária a criação de um tipo de solicitação específica para o mesmo, ou que um tipo de solicitação existente para este assunto seja elevado dentro da hierarquia.

Esta elevação na hierarquia de tipos de solicitação é importante em dois momentos: primeiro, ao separar os dados relativos a determinada demanda que podem estar distorcendo as estatísticas; segundo, ao facilitar a sua classificação pelos diversos usuários do sistema.

Para que isto seja possível é necessário que cada tipo de solicitação seja duplamente identificado. A primeira identificação serve para identificar a localização do tipo de solicitação dentro da hierarquia de tipos de solicitação, assim, poderíamos ter :

01 Solicitação de ouvidoria	(1)
01.02 Reclamação	(2)
01.02.02 Reclamação acerca da qualidade do serviço	(3)
01.02.02.01 Reclamações acerca do faturamento	(4)

É importante notar que o primeiro nível identifica solicitações de ouvidoria como um todo permitindo que seja integrado dentro desta mesma estrutura o registro de demandas não relacionadas com a ouvidoria, ou mesmo solicitações de outras áreas de regulação que não a energia elétrica, o que é particularmente útil para a utilização desta metodologia em agências reguladoras estaduais tipicamente multi-setoriais.

Num segundo momento, em função de grande demanda, o tipo de solicitação “Reclamações acerca do faturamento” poderia ter a sua identificação na hierarquia alterada para “01.02.06”, por exemplo, assim ficando :

01 Solicitação de ouvidoria	(1)
01.02 Reclamação	(2)
01.02.06 Reclamações acerca do faturamento	(3)

Nesta mudança, a segunda identificação, de uso interno aos sistemas de informação de suporte a esta metodologia, permaneceria inalterada, funcionando como chave primária para os registros de tipo de solicitação, assim, não seria necessário re-classificar todas as solicitações já enquadrados como “01.02.02.01 Reclamações acerca do faturamento”

No sentido de aumentar a eficiência no atendimento, e também caminhar para a padronização das respostas emitidas, a classificação de solicitações não deve ser apenas mais um trabalho associado ao atendimento, mas deve contribuir para os objetivos já citados.

Isto é possível ao associar informações úteis ao atendimento dos diversos tipos de solicitação existentes.

Estas informações podem ser :

1. Modelos de resposta padrão;
2. Palavras-chave;
3. Procedimento para o atendimento;
4. Âmbito da solução;
5. Informações necessárias ao atendimento;
6. Atributos.

Nem todos os tipos de solicitação devem ter especificadas todas as características acima. A sua especificação deverá ocorrer em função da necessidade e do volume de solicitações enquadradas no tipo em questão.

Abaixo estão detalhadas cada uma dessas características, bem como a sua importância na metodologia proposta :

Modelos de resposta padrão

Perguntas e respostas padrão, estão associadas a um ou mais tipos de solicitação. As respostas podem não necessariamente ser uma resposta conclusiva mas podem estar associadas a passos intermediários do atendimento, como, por exemplo, a solicitação de informações adicionais do solicitante.

As respostas podem ser construídas com o objetivo de serem lidas numa central de teleatendimento (*scripts*), serem enviadas através de correio, fax ou outra forma de envio de documentos, ou mesmo funcionarem como orientações para a elaboração de um diálogo, para casos mais complexos ou que não possuam resposta específica dentro da legislação.

Cada tipo de solicitação poderá ter mais de um modelo de resposta associado, podendo assim contemplar diversas formas de resposta, situações particulares dentro de um mesmo assunto, ou ainda, graus diferenciados de detalhamento.

A estes modelos de resposta poderão ou não estar associados prazos de validade para a sua disponibilização.

Palavras-chave

As palavras-chave associadas a um tipo de solicitação possibilitam a rápida identificação do tipo de solicitação mais adequado para a classificação de uma solicitação. Adicionalmente, elas auxiliam na padronização das respostas dadas, uma vez que palavras diferentes podem estar associadas a um mesmo assunto, como, por exemplo, apagão e blecaute.

Procedimento para o atendimento

O procedimento para o atendimento diferencia-se dos modelos de resposta pois, tem como objetivo orientar os atendentes da ouvidoria quanto a um tipo de solicitação específico.

Tipicamente o procedimento para o atendimento indicará informações adicionais a serem coletadas durante atendimento humano ou informações que devem ser verificadas para que se possa concluir o atendimento.

Âmbito da solução

Determina se a solução de uma solicitação se dará no âmbito da central de teleatendimento responsável pela ouvidoria, se dará no concessionário, ou em outros órgãos e superintendências da Agência.

Com a progressiva identificação de respostas mais frequentes e elaboração de modelos de respostas padronizadas, o âmbito da solução deve gradualmente se concentrar na central de teleatendimento, evitando o trâmite desnecessário para a ANEEL e Agências Estaduais, como pode ser visto na Figura I.

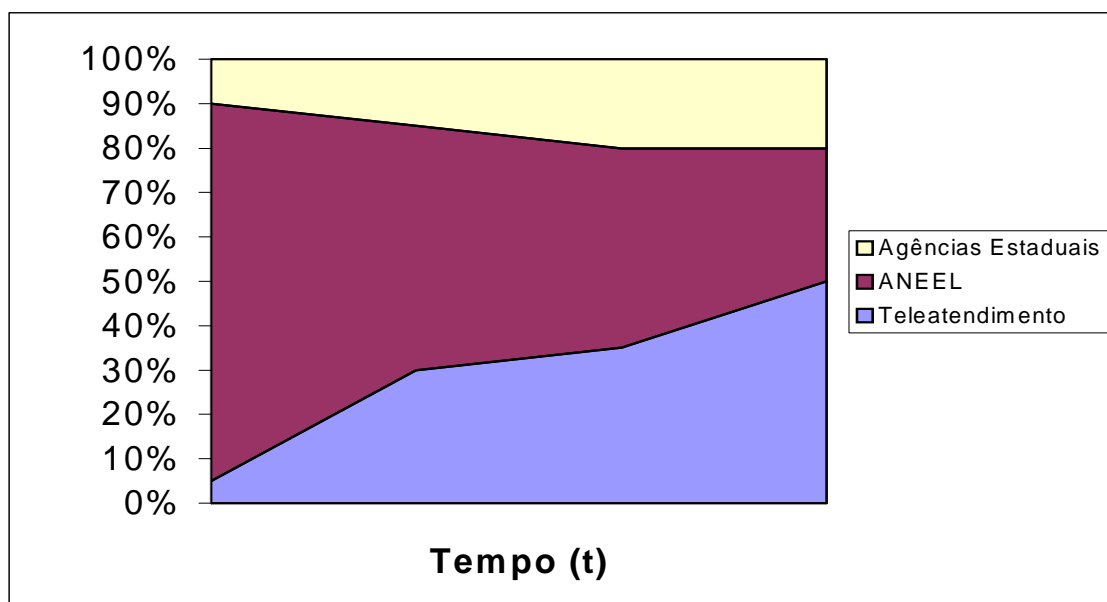


Figura I - Percentual de solicitações a serem atendidas por âmbito

Informações necessárias ao atendimento

Pode indicar fontes externas de informação, como sistemas e página da Internet que viabilizem o atendimento deste tipo de solicitação.

Atributos

Atributos são campos associados com as solicitações que pertençam a determinado tipo de solicitação, permitindo o registro sistêmico das particularidades de cada solicitação.

Por exemplo, para reclamações de interrupções no fornecimento poder-se-ia criar o atributo Frequência equivalente de interrupções por consumidor - FEC. Normalmente este dado viria inserido no texto da reclamação, sendo por demais específico para a criação de um campo na base de dados para o seu registro em todas as solicitações.

No entanto, com a criação do atributo, esta informação poderia ser registrada para o tipo de solicitação em questão apenas, não onerando o sistema e permitindo o fornecimento de estatísticas mais detalhadas para o tipo de solicitação em questão. No nosso exemplo, seria possível saber o índice FEC médio para as reclamações recebidas.

Os atributos previstos para um tipo de solicitação deverão estar presentes nos níveis inferiores deste tipo, se houver. Isto é, os atributos são herdados.

Construção

Para a construção da classificação inicial presente no Anexo 1, foram consideradas as solicitações apresentadas com maior frequência junto à Ouvidoria da ANEEL, entrevistas com técnicos, considerações das diversas superintendências da Agência e também os anexos de qualidade dos contratos de concessão firmados.

Integração

É importante também que esta classificação esteja disponível não só na Ouvidoria da ANEEL mas também nas ouvidorias das agências estaduais conveniadas e nos serviços de atendimento das concessionárias para permitir que os dados coletados nestas instâncias possam ser integrados com os dados coletados pela ANEEL, complementando os mesmos ou servindo como base para a validação cruzada dos mesmos.

Uma primeira e importante iniciativa foi tomada pela ANEEL no sentido de tentar integrar os dados presentes nos serviços de atendimento das concessionárias de distribuição com aqueles coletados pela própria Agência através da edição da Resolução N° 382, de 02 de Dezembro de 1998.

Nesta resolução, é requisitado aos mesmos que informem a quantidade mensal de reclamações recebidas, classificando-as em :

- I – interrupção do fornecimento de energia elétrica;
- II – nível de tensão do fornecimento de energia elétrica;
- III – serviços fora dos prazos regulamentares ou conveniados contratualmente;
- IV – valores cobrados na conta;
- V – contas não entregues;
- VI – suspensão do fornecimento;
- VII – danos elétricos;
- VIII – outros.

Uma vez que o processo de transferência de informações já se encontra em operação de forma satisfatória, a Resolução poderia ser revisada para, mantendo as demais condições, incorporar a classificação proposta nesta metodologia.

Os resultados hoje apurados através deste mecanismo, no entanto, já podem ser integrados à árvore de classificação presente no anexo I, conforme a Tabela I.

Tabela I - Relação entre item da Resolução N° 382/1998 e Classificação das Solicitações

Item	Descrição	Tipo de Solicitação
I	Interrupção do fornecimento de energia elétrica	01.02.02.01.01 Reclamação acerca da qualidade do produto : Interrupções
II	nível de tensão do fornecimento de energia elétrica	01.02.02.01.02 Reclamação acerca da qualidade do produto : Flutuação / Variação / Oscilação
III	Serviços fora dos prazos regulamentares ou conveniados contratualmente	01.02.02.02.06 Reclamação acerca da qualidade do serviço : Prazo
IV	Valores cobrados na conta	01.02.02.02.02 Reclamação acerca da qualidade do serviço : Faturamento

V	Contas não entregues	01.02.02.02 Reclamação acerca de prazo de Apresentação e entrega de conta
VI	Suspensão do fornecimento	01.02.02.02.03 Reclamação acerca da qualidade do serviço : Suspensão do Fornecimento
VII	Danos elétricos	01.02.01.01 - Reclamação sobre Danos em equipamentos
VIII	Outros	01.02 – Reclamação

Num segundo momento, a classificação completa poderia ser disponibilizada, garantindo a geração de estatísticas detalhadas e compatíveis.

Tratamento das Solicitações

Uma vez registradas e classificadas as solicitações, é preciso dar tratamento às mesmas. Idealmente, já existiriam respostas disponíveis associadas aos tipos de solicitação e o único tratamento necessário seria o registro para efeito estatístico.

No entanto, muitas solicitações não podem ser respondidas de imediato na CTA, por exemplo, necessitando tratamento na Agência.

Para este tratamento, foi concebido um sistema de fluxo de trabalho informatizado ou *workflow*.

Um novo fluxo é iniciado para cada solicitação registrada. Em cada fluxo, a cada momento, uma ou mais pessoas é responsável pelo tratamento da solicitação.

Uma vez que, para cada solicitação, através do seu tipo, pode ser determinado o âmbito da solução, o sistema é capaz de direcionar automaticamente a mesma para a equipe mais apropriada para tratá-la.

Inicialmente, dois problemas se apresentam: alguns envolvidos no tratamento das solicitações, como concessionários e agências estaduais, não estão integrados ao fluxo e, adicionalmente, a participação do solicitante nas ouvidorias é imprevisível.

O primeiro problema é originário de condicionantes tecnológicos, sendo assim, a sua solução é relativamente simples.

Uma opção imediata é o estabelecimento de pontos de espera no fluxo. Agentes internos, no caso, membros da equipe da ANEEL, ficam responsáveis por reportar os eventos ocorridos nos domínios ainda não integrados.

Uma outra e mais elaborada opção está presente adiante no tópico “Proposta de integração”.

O segundo problema, por sua vez, é de natureza conceitual. Nos sistemas orientados a fluxo de trabalho, só é possível atuar quando existe uma tarefa do fluxo mapeada e delegada diretamente ao usuário.

Ocorre que, nas Ouvidorias em geral, a participação do solicitante é imprevisível e pode ser intermediada por diversos mecanismos. Além disso, a chegada de um novo contato pode ocorrer a qualquer momento, independentemente da situação em que se encontra o fluxo, inviabilizando o mapeamento da atividade. Assim não se pode dizer que este tipo de evento represente uma nova tarefa a ser executada no fluxo.

Desta forma, optou-se pelo registro em separado de todos os contatos efetuados pelo solicitante. No entanto, um novo contato pode ser importante para o tratamento da solicitação a ponto de suscitar a alteração da sua situação. Assim recomenda-se a utilização de um mecanismo de notificação, capaz de, sem a interferência humana, avisar aos responsáveis pelo tratamento da solicitação no momento da chegada de novas informações.

Proposta de integração

Por fim, propõe-se a integração da ouvidoria da Agência diretamente com a ouvidoria das agências estaduais e a dos concessionários.

Esta integração dar-se-ia nos pontos em que o fluxo de tratamento da Ouvidoria da ANEEL aguarda ações ou informações por parte do concessionário ou das agências estaduais.

Os concessionários e agências estaduais responsáveis por solicitações que estejam aguardando ações poderiam então verificar as suas pendências e alimentar diretamente a ouvidoria através de uma interface *Web*.

Esta interface disponibilizaria acesso controlado aos dados, com controle de usuários de forma similar às soluções convencionais de *e-commerce*. A segurança, neste caso seria dada pelo *browser* com o uso do protocolo HTTPS, permitindo o uso da Internet, ou qualquer outra rede pública de comunicação.

Uma vantagem adicional seria isolar as redes da ANEEL e dos demais agentes, já que esta solução não requer a comunicação direta entre clientes e servidores.

Só após esta integração, a ouvidoria da Agência será capaz de atingir a sua máxima eficiência, já que as informações necessárias dos concessionários poderão ser colhidas de forma imediata e sem os demorados procedimentos usuais, que envolvem a preparação de ofícios e outras formas convencionais de comunicação.

Conclusão

A fim de enfrentar os desafios surgidos com o novo modelo implantado na indústria de energia, é necessário disponibilizar às agências reguladoras ferramentas que permitam tratar de maneira eficiente a demanda encaminhada à sua ouvidoria, ao mesmo tempo em que as informações colhidas possam colaborar para identificar um conjunto coerente das demandas da sociedade.

Para isto, é necessário que seja adotada uma classificação uniforme e abrangente. A metodologia de classificação de solicitações adotada pela ANEEL para a sua Ouvidoria, tem essa característica e pode ser adotada como paradigma de estruturação dos outros serviços de atendimento ao consumidor dos agentes do mercado de energia elétrica.

Bibliografia

BRASIL (1996). *Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996*.

SAIDEL, Marco Antonio *et alii* (1999). *Nota Técnica 01/99 - "levantamento da situação atual de atendimento e revisão do termo de referência bases conceituais – estruturação do sistema de ouvidoria da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL"*. São Paulo, SP, Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo.

Endereço dos Autores :

Roberto Pinho – Universidade de São Paulo - FUSP
rpinho@cdl.com.br

Dr. James Correia – Universidade de São Paulo - USP
james@unifacs.br

Dr. Marco Antonio Saidel – Universidade de São Paulo – USP
masaidel@pea.usp.br

Av. Prof. Luciano Gualberto - Trav. 3
n. 158, sala A2-43
Cidade Universitária
São Paulo, SP 05508-900
(11)38185349
Fax:(11)38185349

José Renato Pinto da Fonseca – ANEEL
joser@aneel.gov.br

Superintendência de Mediação Administrativa Setorial - SMA
SGAN 603 módulo J, Brasília DF
CEP 70830-030
(61) 312-5955
Fax:(61) 312-5965

Anexo I

Fonte : Agência Nacional de Energia Elétrica - Sistema de Ouvidoria - 10/07/2000 18:44

Código da Classificação	Tipo de Solicitação
01.01	Informação
01.01.01	Legislação
01.01.01.01	Cópia
01.01.01.02	Esclarecimento
01.01.01.02.01	Fornecimento de Energia
01.01.01.02.02	Qualidade
01.01.01.02.03	Consumidores Livres
01.01.01.02.04	Agente Comercializador
01.01.01.02.05	Valor Normativo
01.01.01.02.06	Contratos Iniciais
01.01.01.02.07	Regras do MAE
01.01.01.02.08	Procedimentos do NOS
01.01.01.02.09	Energia assegurada
01.01.01.02.10	Reserva de capacidade
01.01.01.02.11	Hidrologia
01.01.02	Processo
01.01.02.01	ANEEL
01.01.03	Concessionárias
01.01.03.01	SAC
01.01.03.02	Contrato de Concessão
01.01.03.02.01	Geração
01.01.03.02.02	Distribuição
01.01.03.02.03	Transmissão
01.01.03.02.04	Contratos G/T/D
01.01.03.03	Indicadores
01.01.03.03.01	Número de consumidores por classificação
01.01.03.03.02	Tensão
01.01.03.04	Custos Modulares
01.01.03.05	Tarifas
01.01.03.05.01	Baixa Renda
01.01.03.05.02	Reajustes praticados
01.01.03.05.03	Comparação
01.01.04	Informações Técnicas
01.01.05	Audiências e Consultas Públicas
01.01.05.01	Audiência Pública
01.01.05.02	Consulta Pública
01.01.06	Estudos Invent., Viab., Proj. Básicos e Outorgas

Código da Classificação	Tipo de Solicitação
01.01.06.01	Outorgas
01.01.06.01.01	Outorgas de Geração
01.01.06.01.02	Outorgas de Transmissão e Distribuição
01.01.06.01.03	Outorga p/capt. de água reserv. de Hidrelétricas
01.01.06.01.03.01	Análise do impacto na geração hidrelétricas
01.01.06.01.03.02	Estudos de Inventários
01.01.06.01.03.03	Estudos de Viabilidade - Potência acima de 30MW
01.01.06.01.03.04	Projetos Básicos - Potência acima de 30MW
01.01.06.01.03.05	Projetos Básicos - Potência entre 1MW e até 30MW
01.01.06.01.04	Importação de Energia
01.01.06.02	Inventários
01.01.06.03	Estudos de Viabilidade
01.01.07	Convênios
01.01.07.01	Agências Estaduais
01.01.07.02	Instituições Públicas
01.01.08	ANEEL
01.01.08.01	Recursos Humanos
01.01.08.02	Licitações - Materiais, Bens e Serviços
01.01.09	Privatização
01.01.10	Relatórios de Fiscalização
01.01.11	Meio Ambiente
01.01.11.01	Legislação Pertinente
01.01.11.02	Requisitos Ambientais para Outorga
01.01.11.03	Impacto Ambiental
01.01.12	Conservação de Energia
01.01.12.01	Pedido de Informação quanto às formas para aplicação
01.01.13	Últimas Notícias
01.01.14	Ano 2000
01.01.15	Faturamento
01.01.15.01	Impostos
01.01.15.02	Iluminação Pública
01.01.15.03	Outras Taxas
01.01.15.04	Expansão da rede
01.01.15.05	Fator de Potência
01.01.15.06	Calendário de Vencimento
01.01.15.07	Programa Nodal
01.01.16	Danos e Ressarcimentos a terceiros
01.01.17	Suspensão do Fornecimento
01.01.18	Classificação de Consumidores
01.01.19	Iluminação Pública
01.01.20	Horário de Verão
01.01.21	Dados do Setor Elétrico
01.01.21.01	Consumo de Energia Elétrica
01.01.21.02	Demanda de Energia Elétrica
01.01.21.03	Participação dos Agentes Econômicos do Mercado
01.01.22	Informações Hidrológicas
01.01.23	Blecaute
01.01.24	Eletrificação Rural
01.01.25	Solicitação não Tratada pela ANEEL
01.01.26	Licitações
01.01.26.01	Serviço de Transmissão
01.01.26.02	Geração
01.01.99	Outros
01.02	Reclamação
01.02.01	Danos e Ressarcimentos a terceiros
01.02.01.01	Danos em equipamentos

Código da Classificação	Tipo de Solicitação
01.02.01.02	Lucros Cessantes
01.02.01.03	Danos a bens
01.02.02	Qualidade
01.02.02.01	Produto
01.02.02.01.01	Interrupções
01.02.02.01.02	Flutuação / Variação / Oscilação
01.02.02.01.05	Racionamento
01.02.02.02	Serviço
01.02.02.02.01	Pedido de Ligação
01.02.02.02.02	Faturamento
01.02.02.02.02.01	Cálculo do ICMS
01.02.02.02.02.02	Variação no Consumo - kWh
01.02.02.02.02.03	Reajuste de Tarifa
01.02.02.02.02.04	Fator de Potência - UFER
01.02.02.02.02.05	Outras taxas
01.02.02.02.02.06	Acréscimos Legais
01.02.02.02.02.07	Demanda
01.02.02.02.02.08	Medidor
01.02.02.02.02.09	Calendário de Leitura
01.02.02.02.02.10	Débitos Anteriores
01.02.02.02.02.11	Calendário de Vencimento
01.02.02.02.02.12	TIP - Taxa de Iluminação Pública
01.02.02.02.02.13	Horo Sazonal
01.02.02.02.02.14	Sazonal
01.02.02.02.02.15	Cobrança por irregularidades
01.02.02.02.03	Suspensão do Fornecimento
01.02.02.02.04	Classificação de unidades consumidoras
01.02.02.02.04.01	Residencial Baixa Renda
01.02.02.02.04.02	Industrial
01.02.02.02.04.03	Comercial
01.02.02.02.04.04	Rural
01.02.02.02.05	Participação Financeira
01.02.02.02.05.01	Instalação
01.02.02.02.05.02	Ampliação / Extensão / Reforço da Rede
01.02.02.02.06	Prazo
01.02.02.02.06.01	Notificação e Corte
01.02.02.02.06.02	Apresentação e entrega de conta
01.02.02.02.06.03	Ligação
01.02.02.02.06.03.01	Religação
01.02.02.02.06.03.03	De Urgência
01.02.02.02.06.03.04	Normal
01.02.02.02.07	Iluminação Pública
01.02.02.03	Atendimento
01.02.02.03.01	Tempo Médio de Atendimento
01.02.02.03.02	Dificuldade para pagamento
01.02.02.03.03	Atendimento Telefônico
01.02.02.03.04	Recusa em efetivar o atendimento
01.02.02.03.05	Indisponibilidade de Agências
01.02.03	Área de Atuação
01.02.04	Legislação
01.02.04.01	Lei Baixa Renda
01.02.04.02	Consumidor Livre
01.02.05	Entre Agentes
01.02.06	Expropriação / Faixa de Servidão
01.02.07	Royalties Ambientais
01.02.08	Conta Consumo Combustível - CCC

Código da Classificação	Tipo de Solicitação
01.02.09	Blecaute
01.02.99	Outros
01.03	Denúncia
01.03.01	Concessionárias
01.03.01.01	Licitação Ilegal
01.03.01.02	Denúncia contra o Concessionário por Dano Ambiental
01.03.01.03	Desperdício de Energia
01.03.02	Funcionário
01.03.02.01	Concessionária
01.03.02.01.01	Cobrança para redução do Consumo
01.03.02.01.02	Fraude forjada
01.03.02.02	ANEEL
01.03.03	Privatizações
01.03.03.01	Lisura do Processo Licitatório
01.03.03.02	Conseqüências da privatização
01.03.04	Contra o consumidor
01.03.04.01	Ligação Clandestina
01.03.99	Outros
01.04	Opinião
01.04.01	Crítica
01.04.02	Elogio
01.04.03	Sugestão
01.05	Contribuição
01.05.01	Audiência Pública
01.05.01.01	Inscrição de Expositores
01.05.01.02	Inscrição de Participantes
01.05.02	Consulta Pública