

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 003/2019 – ANEEL / SENACON

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA, POR MEIO DA SUPERINTENDÊNCIA DE MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA, OUVIDORIA SETORIAL E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA – SMA, E A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, POR INTERMÉDIO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DPDC.

A Agência Nacional de Energia Elétrica, autarquia federal sob regime especial, criada pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, CNPJ 02.270.669/0001-29, com sede no Setor de Grande Áreas Norte – SGAN 603, módulos I e J, Brasília – DF, CEP 70.830-110, doravante denominada ANEEL, representada por seu Diretor-Geral, ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA, CPF 647.676.801-82, nomeado pelo Decreto de 13 de agosto de 2018, e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, doravante denominada SENACON, com sede na Esplanada dos Ministérios – Palácio da Justiça Raymundo Faoro, Bloco “T”, 5º andar – Brasília - DF, representada por seu Ministro, SERGIO FERNANDO MORO, CPF 863.260.629-20, resolvem celebrar este ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA em conformidade, no que couber, com a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e, na legislação correlata, mediante estas cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente ACORDO tem por objetivo a cooperação técnica entre a ANEEL e a SENACON, com vistas a promover ações conjuntas sobre assuntos de interesse recíproco, notadamente em relação ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica aos consumidores, ao intercâmbio de informação e dados para aprimorar o desempenho da atividade regulatória e fiscalizatória da ANEEL, à elevação da qualidade dos padrões de atendimento aos consumidores de energia elétrica promovido pelos participantes e ao aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor elétrico, por meio da utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos Consumidor.gov.br.

Parágrafo único. A Agência Reguladora, em conjunto com a SENACON, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, no âmbito de sua atuação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO DOS TRABALHOS

Integra este ACORDO o Plano de Trabalho anexo, conforme determina o parágrafo 1º, art. 116, da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, cujos dados ali contidos pactuam os participantes e se comprometem a cumprir.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACESSO

O acesso à plataforma Consumidor.gov.br permitirá:

- a. Monitorar em âmbito coletivo as reclamações e informações apresentadas pelos consumidores, as respostas das empresas, bem como toda e qualquer informação relevante inserida na plataforma, restritas ao seu âmbito de atuação;
- b. Consultar e importar os dados relativos aos atendimentos aos consumidores em seu âmbito de atuação, comprometendo-se no uso dos mesmos a observar as políticas e diretrizes do Consumidor.gov.br.

CLÁUSULA QUARTA– DAS ATRIBUIÇÕES DA ANEEL

São atribuições da ANEEL na execução deste ACORDO:

- a. Monitorar e analisar periodicamente os registros realizados em âmbito da plataforma, focando na qualidade das informações produzidas;
- b. Acompanhar a resolução das reclamações formuladas pelos consumidores, a partir do monitoramento coletivo dos atendimentos registrados;
- c. Realizar a gestão dos dados e informações obtidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas à garantia de efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor elétrico, bem como para políticas de aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores pelas empresas participantes;
- d. Em âmbito da sua atuação, atuar em conjunto com a SENACON em ações voltadas ao incentivo da participação de empresas no Consumidor.gov.br e ao uso da ferramenta pelos consumidores como um canal alternativo para solução de conflitos de consumo;

- e. Divulgar no âmbito da sua atuação, a plataforma Consumidor.gov.br como um canal adicional voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;
- f. Contribuir com a SENACON nas ações voltadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, para que esta atinja o objetivo de funcionar como serviço voltado para solução alternativa de conflitos de consumo.
- g. Disponibilizar à SENACON acesso aos dados e informações de interesse da defesa do consumidor e sobre demandas, denúncias e reclamações registradas pelos canais de atendimento da ANEEL, em especial do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, para subsidiar a elaboração de estudos e ações de monitoramento do setor de distribuição de energia elétrica.
- h. Colaborar com a SENACON em estudos que visem à implementação de análises de impacto regulatório – AIR e análises de resultados regulatórios – ARR sob a perspectiva do consumidor.

CLÁUSULA QUINTA– DAS ATRIBUIÇÕES DA SENACON

São atribuições da SENACON na execução deste ACORDO:

- a. Assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- b. Prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma;
- c. Comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração do ACORDO de Cooperação Técnica;
- d. Garantir à ANEEL acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no Consumidor.gov.br e no SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, com o intuito de contribuir para o aprimoramento da atividade regulatória e fiscalizatória;
- e. Viabilizar a interlocução dos atores envolvidos no Consumidor.gov.br, visando o aperfeiçoamento da gestão da plataforma, da qualidade da informação produzida, bem como das políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento aos consumidores.
- f. Colaborar com a ANEEL em estudos que visem à implementação de análises de impacto regulatório – AIR e análises de resultados regulatórios - ARR sob a perspectiva do consumidor.

SGAN - Quadra 603 / Módulo "J" e "J"
CEP: 70830-110 - Brasília - DF - Brasil
Tel. 55 (61) 2192-8600
www.aneel.gov.br

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	Aprovado conforme o Parecer nº 439/2019/PFANEEL/PGF/AGU
VISTO	

- g. Colaborar com a ANEEL na identificação dos principais problemas enfrentados pelos consumidores e na aferição da satisfação dos consumidores com os serviços de distribuição de energia elétrica.
- h. Esclarecer, quando formalmente solicitado, o posicionamento da SENACON quanto à interpretação e à aplicação das normas de defesa do consumidor.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS E HUMANOS

Este ACORDO não gera obrigações financeiras de quaisquer espécies, nem a transferência de recursos financeiros entre os participantes.

- a. Eventuais despesas necessárias à consecução do objeto deste ACORDO, tais como as relacionadas a pessoal, deslocamento, viagens, comunicação entre os participantes e outras que se fizerem necessárias, serão assumidas pelos participantes dentro das respectivas atribuições e arcadas pelas dotações específicas dos orçamentos;
- b. Os recursos humanos a serem utilizados na execução dos termos deste ACORDO não sofrerão qualquer alteração na sua vinculação institucional ou empregatícia por desempenho de atividades relacionadas ao cumprimento deste instrumento;
- c. Caso seja necessária a transferência de recursos para a execução de trabalhos, o termo próprio para essa transferência deverá ser celebrado, observando-se a legislação pertinente em vigor.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PROIBIÇÕES

- a. Coletar, distribuir, utilizar, ceder, comercializar dados e informações dos usuários do Consumidor.gov.br, do SINDEC e do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO para finalidades que estejam em desacordo com as políticas e diretrizes do uso da plataforma;
- b. Utilizar os serviços do Consumidor.gov.br ou do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO para fim diverso daquele a que se destinam, qual seja, funcionar como instâncias alternativas de resolução de conflitos de consumo de massa.

CLÁUSULA OITAVA – DA EXECUÇÃO

São executores do presente instrumento a SENACON e a ANEEL, que atuarão na execução das atividades relacionadas ao presente ACORDO.

CLÁUSULA NONA – DA PARTICIPAÇÃO NO RESULTADO DOS TRABALHOS

Os resultados e todo e qualquer desenvolvimento ou inovação tecnológica decorrente de trabalhos no âmbito do presente ACORDO serão atribuídos aos participantes, sendo vedada a divulgação total ou parcial sem o consentimento prévio e formal dos envolvidos.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

Este ACORDO poderá ser modificado em qualquer das cláusulas e condições, mediante acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação deste ACORDO de Cooperação Técnica será efetuada no Diário Oficial da União, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de sua assinatura, correndo à conta da SENACON e da ANEEL as despesas de suas respectivas publicações.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente ACORDO será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da última assinatura, prorrogáveis por meio de Termo Aditivo, de acordo com os interesses dos participantes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO E DA DENÚNCIA

Este ACORDO poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, em caso de superveniência de norma legal que o torne impraticável, ou pelo não cumprimento das obrigações assumidas, ou denunciado por consenso dos participantes a qualquer tempo, mediante notificação expressa com antecedência mínima de trinta dias.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS E DAS ALTERAÇÕES

Os casos omissos no presente ACORDO serão resolvidos de comum acordo entre os participantes, podendo ser firmados, se necessário, Termos Aditivos, que serão parte integrante deste instrumento;

Parágrafo único. Este ACORDO poderá ser modificado em qualquer de suas cláusulas e condições, exceto quanto ao seu objeto, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre os participantes, desde que tal interesse seja manifestado, por escrito, por um dos participantes, com antecedência de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DE CONTROVÉRSIAS

Na eventualidade de ocorrerem controvérsias com respeito à interpretação ou cumprimento deste ACORDO, os participantes concordam preliminarmente em solucioná-los administrativamente com a submissão do caso à Câmara de Conciliação da Administração Federal da Advocacia-Geral da União – CCAF, na forma do artigo 4º, inciso XI, da Lei Complementar nº 73, de 10 de setembro de 1993, e do Decreto nº 7.392, de 13 de dezembro de 2010.


Parágrafo único. Restando infrutífera a conciliação administrativa perante a CCAF, os litígios serão solucionados na Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal.

Os participantes firmam este ACORDO, em duas vias, perante as testemunhas abaixo assinadas.

Brasília-DF, 26 de novembro de 2019.


SERGIO FERNANDO MORO
Ministro da Justiça e Segurança Pública


ANDRÉ PEDITONE DA NÓBREGA
Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL


LUCIANO BENETTI TIMM
Secretário da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACOM
(CPF: 577.889.870-34)


EFRAIN PEREIRA DA CRUZ
Diretor da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
(CPF: 617.610.602-87)

SGAN - Quadra 603 / Módulo "I" e "J"
CEP: 70830-110 - Brasília - DF - Brasil
Tel: 5 (61) 2192-8600
www.aneel.gov.br

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL

VISTO

Aprovado conforme o Parecer nº
439/2019/PFANEEL/PGF/AGU

ANEXO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 003/2019 – ANEEL / SENACON

PLANO DE TRABALHO

(de acordo com o art. 116, parágrafo 1º, da Lei 8.666, de 1993)

IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

O presente ACORDO tem por objetivo a cooperação técnica entre a ANEEL e a SENACON, com vistas a promover ações conjuntas sobre assuntos de interesse recíproco, notadamente em relação ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica aos consumidores, ao intercâmbio de informação e dados para aprimorar o desempenho da atividade regulatória e fiscalizatória da ANEEL, à elevação da qualidade dos padrões de atendimento aos consumidores de energia elétrica promovido pelos participantes e ao aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor elétrico, por meio da utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos Consumidor.gov.br.

METAS A SEREM ATINGIDAS

- Viabilizar a adesão das distribuidoras de energia elétrica à Plataforma do Consumidor.gov.br;
- Elaborar relatórios a partir da análise das demandas constantes no consumidor.gov.br, no SINDEC e no SGO;
- Divulgar a plataforma Consumidor.gov.br e os canais de atendimento da ANEEL;
- Integração das plataformas digitais Consumidor.gov.br e SGO, para a automatização de atendimentos e serviços, bem como compartilhamento de base de dados, por meio de webservices ou APIs (Application Programming Interface), mantendo-se as competências e atribuições legais dos participantes.
- Implementação e o aprimoramento de métodos alternativos de solução de controvérsias, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, nas relações de consumo do setor elétrico.

- Criação de indicadores que busquem incentivar a diminuição das causas de reclamações no Consumidor.gov.br, no SINDEC e no SGO, bem como o aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor elétrico.

ETAPAS OU FASES DE EXECUÇÃO

Atividade	Responsável	Produto	CRONOGRAMA
1. Institucionalizar e definir fluxos para troca de informações e dados sobre demandas de consumidores relacionadas ao setor elétrico	ANEEL/SENACON	Fluxos, rotinas e relatórios definidos.	Em até 3 meses após assinatura do ACT
2. Monitoramento das demandas apresentadas pelos consumidores na plataforma consumidor.gov.br	ANEEL/SENACON	Rotina de acompanhamento semanal das demandas apresentadas pelos consumidores	Semanalmente a partir da institucionalização e definição de fluxos de trocas de informações e dados sobre demandas de consumidores relativas ao setor elétrico
3. Elaboração de relatórios a partir da análise das demandas constantes no consumidor.gov.br.	ANEEL/SENACON	Relatórios elaborados	Agência: Semestral SENACON: Anual
4. Estudar a conformidade do modelo de dados e dos dados dos sistemas Sindec, consumidor.gov e SGO, com vistas à integração de sistemas.	ANEEL/SENACON	Relatório	Em até 12 meses após assinatura do ACT
5. Estudar o uso de mecanismos de regulação por incentivos, por meio de técnicas de Economia Comportamental e indicadores que promovam a diminuição de reclamações no Consumidor.gov.br, no SINDEC e no SGO, bem como o aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor elétrico.	ANEEL/SENACON	Relatório	Em até 18 meses após assinatura do ACT
6. Divulgação de vídeos e conteúdos voltados para educação para o consumo no âmbito do setor elétrico	ANEEL/SENACON	Vídeos e conteúdos publicados e divulgados	Sob demanda

PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

Não está previsto destaque financeiro-orçamentário entre os participantes.

PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO, BEM ASSIM DA CONCLUSÃO DAS ETAPAS OU FASES PROGRAMADAS

Início imediato, a partir da data da última assinatura do Acordo de Cooperação Técnica no Diário Oficial, com prazo de vigência de 36 (trinta e seis) meses.

Os participantes firmam este PLANO DE TRABALHO, em duas vias.

Brasília-DF, 26 de novembro de 2019.


SERGIO FERNANDO MORO

Ministro da Justiça e Segurança Pública


ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA

Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL