

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

Carta de Serviços

Documento gerado em 10 de Março de 2026.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

Quem somos?

A ANEEL tem a missão de proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

A visão de futuro da ANEEL é ser reconhecida como instituição essencial para a satisfação da sociedade com o serviço de energia elétrica.

Serviços disponíveis

Denunciar irregularidades na segurança de barragens para geração de energia elétrica	4
Inscriver-se no Cadastro de Agentes do Setor Elétrico (CDA2/ANEEL)	6
Obter a adequação de contratos de concessão e permissão.	9
Obter alteração de cronograma e data de término de obras	12
Obter aprovação do Projeto Básico das instalações de transmissão concedidas.	15
Obter autorização para ampliação de instalações de transmissão no sistema isolado	18
Obter autorização para estudos geológicos e topográficos	21
Obter declaração de utilidade pública para instalação de energia elétrica	24
Obter homologação de contratos de compartilhamento de infraestrutura entre os setores de energia elétrica e telecomunicações	27
Obter ou validar certificados de adimplemento	30
Participar de Audiências e Consultas Públicas	33
Realizar o protocolo de um documento na Agência, que pode ser físico, por meio do Guichê, ou digital, por meio do Sistema de Protocolo Digital	35
Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR (ANEEL)	38
Registrar reclamação sobre problema não resolvido pela distribuidora	41
Registrar solicitação de acesso à informação na Plataforma Fala.BR	43
Solicitar Despacho de Registro do Requerimento de Outorga (RDO)	46
Solicitar inscrição para sustentação oral, pedido de destaque ou preferência na ordem de julgamento	49
Solicitar liberação de operação em teste e comercial para empreendimento de geração	51

Denunciar irregularidades na segurança de barragens para geração de energia elétrica

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Em cumprimento a obrigação estabelecida pela Política Nacional de Segurança de Barragens (parágrafo 3º do art. 5º da Lei 12.334, de 20 de setembro de 2010, incluído pela Lei nº 14.066, de 30 de setembro de 2020), a ANEEL disponibiliza à sociedade canal de comunicação para o recebimento de denúncias e informações relacionadas à segurança de barragens.

Qualquer pessoa, sem a necessidade de se identificar, pode apresentar comunicação quanto a possíveis irregularidades observadas em barragens de armazenamento de água para fins de geração de energia elétrica.

As denúncias serão recepcionadas pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração, que dará tratamento ao caso, confrontando a informação com o agente de geração responsável pelo empreendimento e podendo inclusive iniciar ações formais de fiscalização.

Apesar do denunciante não precisar se identificar, caso deseje receber informações quanto ao desdobramento da denúncia e ao tratamento dado pela Fiscalização, deverá cadastrar algum meio de contato, estando garantida a privacidade e confidencialidade do declarante.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa que tenha conhecimento de irregularidade relacionada à segurança de barragem para geração de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Registrar denúncia sobre segurança de barragem para geração de energia elétrica

O denunciante deverá preencher formulário específico, identificando a irregularidade observada na segurança de barragem.

Canais de prestação

Web: Preencher

Preencher formulário: [link](#) .

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo telefone 2192-8777 ou pelo e-mail cda@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Obter a adequação de contratos de concessão e permissão.

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A adequação de contratos de concessão e permissão pode ser solicitada para ajustes específicos nos contratos estabelecidos entre as partes.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresa titular de outorga de concessão dos segmentos de geração e transmissão de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Consultar legislação e normas setoriais aplicáveis

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/contratos-de-concessao-e-permissao>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapas 2 - Cadastrar pedido no protocolo digital da ANEEL

Enviar pedido ao Protocolo Digital da ANEEL com as adequações consideradas necessárias e documentação comprobatória, conforme as leis e normas setoriais aplicáveis.

O [Protocolo Digital da ANEEL](#) possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos para a Agência sem a necessidade de se deslocar fisicamente. O serviço é rápido, eficaz e seguro.

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 120 e 180 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo e-mail: master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

master.sce@aneel.gov.br

Legislação

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/contratos-de-concessao-e-permissao>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e

· Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Obter alteração de cronograma e data de término de obras

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A alteração de cronograma e data de término de obras pode ser solicitada sempre que julgado necessário pelo agente outorgado. Por meio desse serviço, a ANEEL recebe dos agentes titulares de outorgas de geração ou de transmissão de energia elétrica, pedidos para a alteração de cronogramas e datas limite para término das obras.

.

Quem pode utilizar este serviço?

Agentes titulares de outorgas de geração ou de transmissão.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Consultar legislação e normas setoriais aplicáveis

Canais de prestação

Web

<https://biblioteca.aneel.gov.br/>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapas 2 - 2. Cadastrar pedido no Protocolo Digital da ANEEL

Protocolar carta de encaminhamento na ANEEL com informações sobre o pedido e documentação comprobatória, conforme as leis e normas setoriais aplicáveis.

O [Protocolo Digital da ANEEL](#) possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos para a Agência sem a necessidade de se deslocar fisicamente. O serviço é rápido, eficaz e seguro.

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 120 e 180 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Acesse o site

master.sce@aneel.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Obter aprovação do Projeto Básico das instalações de transmissão concedidas.

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Este processo envolve a verificação da conformidade das especificações técnicas e dos Procedimentos de Rede relativos a projetos e estudos das instalações de transmissão concedidas.

Quem pode utilizar este serviço?

Concessionárias de Transmissão de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Consultar legislação aplicável

Canais de prestação

Web

<https://biblioteca.aneel.gov.br/>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapas 2 - Cadastrar pedido no Protocolo Digital da ANEEL

Protocolar carta de encaminhamento com informações sobre o pedido e documentação requerida, de acordo com as leis e normas setoriais aplicáveis.

O [Protocolo Digital da ANEEL](#) possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos para a Agência sem a necessidade de se deslocar fisicamente. O serviço é rápido, eficaz e seguro.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Projeto Básico
- Projetos e estudos das instalações de transmissão concedidas

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 90 e 120 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Obter autorização para ampliação de instalações de transmissão no sistema isolado

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É o processo pelo qual se autoriza concessionária de transmissão de energia elétrica a ampliar instalações de transmissão no Sistema Isolado.

Quem pode utilizar este serviço?

Concessionárias de Transmissão de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Consultar legislação aplicável

Canais de prestação

Web

<https://biblioteca.aneel.gov.br/>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Cadastrar pedido no Protocolo Digital da ANEEL

Protocolar carta com informações sobre o pedido e documentação requerida/comprobatória (se for exigida), de acordo com as leis e normas setoriais aplicáveis.

O [Protocolo Digital da ANEEL](#) possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos para a Agência sem a necessidade de se deslocar fisicamente. O serviço é rápido, eficaz e seguro.

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 30 e 60 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Obter autorização para estudos geológicos e topográficos

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É o processo pelo qual empresas outorgadas solicitam autorização para realizar estudos geológicos e topográficos. Esses estudos são necessários para a elaboração de projetos de redes de distribuição e de linhas de transmissão de energia elétrica.

Quem pode utilizar este serviço?

Concessionárias de Transmissão de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Consultar legislação aplicável

Canais de prestação

Web

<https://biblioteca.aneel.gov.br/>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapas 2 - Cadastrar pedido no Protocolo Digital da ANEEL

Protocolar carta de encaminhamento na ANEEL com informações sobre o pedido e documentação comprobatória, conforme as leis e normas do setor.

O [Protocolo Digital da ANEEL](#) possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos para a Agência sem a necessidade de se deslocar fisicamente. O serviço é rápido, eficaz e seguro.

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 30 e 60 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

master.sce@aneel.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Pública.

Canais de prestação

Web

<https://sigel.aneel.gov.br/portal/home/group.html?id=a260627815d34c55919309e8c4565f35#overview>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

master.sce@aneel.gov.br

Legislação

Resolução nº 919 de 23 de fevereiro de 2021, <http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2021919.pdf>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;

- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Obter homologação de contratos de compartilhamento de infraestrutura entre os setores de energia elétrica e telecomunicações

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Consiste em receber solicitação das empresas outorgadas de prestação de serviço de energia elétrica para homologar os contratos de compartilhamento de infraestrutura celebrados com empresas prestadores de serviços de telecomunicações.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresas outorgadas de prestação de serviço de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Consultar legislação aplicável

Canais de prestação

Web

<https://biblioteca.aneel.gov.br/>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Cadastrar pedido no Protocolo Digital da ANEEL

Protocolar carta contendo informações sobre o pedido e documentação requerida/comprobatória (se for exigida), de acordo com as leis e normas setoriais aplicáveis.

O [Protocolo Digital da ANEEL](#) possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos para a Agência sem a necessidade de se deslocar fisicamente. O serviço é rápido, eficaz e seguro.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Contrato de compartilhamento

Demais documentos pertinentes

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 16 e 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Até 48 hora(s)

Etapa 2 - Emitir Certificado

Acessar a página da ANEEL para emissão do certificado.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Login e senha

Canais de prestação

Web

<https://sistemas.aneel.gov.br/certificado/>

Web

https://www2.aneel.gov.br/certificado/frm_Emite_Certidao.aspx

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

Participar de Audiências e Consultas Públicas

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Consiste em colaborar com a regulação do setor elétrico, por meio da participação em Audiências e Consultas Públicas, que são instrumentos de apoio à tomada de decisão, pelos quais a sociedade é consultada previamente para envio de críticas, sugestões e contribuições sobre propostas iniciais de normativos ou minutas de normas.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode utilizar o serviço.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Participar de Audiências e Consultas Públicas

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo endereço sma_audiencias@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Realizar o protocolo de um documento na Agência, que pode ser físico, por meio do Guichê, ou digital, por meio do Sistema de Protocolo Digital

Avaliação: 3.4 Quantidade de votos: 7

O que é?

Consiste em realizar o envio de um documento para a Aneel, com vistas a fazer algum requerimento administrativo ou apenas informar algo. O protocolo pode ser físico ou digital. O Protocolo digital é o canal exclusivo para o envio de documentos à ANEEL, eliminando a necessidade de deslocamento do cidadão até nosso endereço físico ou de arcar com despesas de postagem por correio.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode utilizar o serviço.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Realizar protocolo de documentos

Realizar o envio de documentos à ANEEL, de forma física ou digital.

Canais de prestação

Web: Consultar

- Protocolo físico (SGAN 603 - Módulos I e J - térreo)

- Protocolo digital ([Consultar](#))

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapas 2 - Cadastrar pedido no Protocolo Digital da ANEEL

Elaborar a carta de encaminhamento (pdf) e assinar o documento com certificado digital ou assinatura eletrônica pelo portal Gov.Br.

Adicione a carta como documento principal e inclua os anexos como documentos complementares.

Ao enviar o documento, você receberá um e-mail de confirmação com o Número Único de Protocolo (NUP) e poderá acompanhar a tramitação do processo enviado por meio da Pesquisa Pública.

Canais de prestação

Web: Consultar

[Protocolo Digital — Agência Nacional de Energia Elétrica](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Informações adicionais ao tempo estimado

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sge@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

master.sge@aneel.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;

- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei nº 14.626, de 2023.

Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR (ANEEL)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É uma forma de o cidadão encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios aos órgãos públicos federais, registrando suas manifestações na plataforma Fala.BR

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Cadastro na Plataforma Fala.BR

Para ter acesso ao serviço, é necessário realizar o cadastramento na Plataforma Fala.BR

O cidadão pode criar uma conta com as informações solicitadas no sistema ou acessar com o seu login único do gov.br.

Para o caso de denúncias, é possível realizar o cadastro sem identificação, porém, o acompanhamento e conclusão da análise e da apuração da denúncia, é permitido apenas aos usuários identificados.

Canais de prestação

Web

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapas 2 - Registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR

Para registrar uma manifestação no Fala.BR, acesse a plataforma, faça login com sua conta gov.br ou crie um cadastro, escolha o tipo de manifestação e o órgão para o qual ela deve ser enviada. Em seguida, descreva o ocorrido de forma clara e objetiva, anexe documentos se necessário, revise as informações e clique em concluir para enviar.

Canais de prestação

Web

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

O prazo para responder manifestações é de 30 dias, que pode ser prorrogado por mais 30 dias mediante justificativa.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Ouvidoria da ANEEL

SGAN 603 Módulos I e J, Asa Norte

Brasília, DF – Brasil – CEP 70830-030

Telefone: (61) 2192-8640

e-mail: ouvidoriaaneel.gov.br

Legislação

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018 -

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019 – www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13848.htm

Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 -

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-cons>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar reclamação sobre problema não resolvido pela distribuidora

Avaliação: 2.1 Quantidade de votos: 7

O que é?

Consiste em registrar reclamação sobre algum problema não resolvido pela distribuidora de energia elétrica, como falta de energia, não recebimento da fatura, e outros.

Antes de efetuar a reclamação na ANEEL, o interessado deve buscar solucionar o seu problema diretamente com a distribuidora e, caso esse problema não seja solucionado, entrar em contato com o serviço de ouvidoria da empresa.

Quem pode utilizar este serviço?

Consumidores de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Registrar reclamação

Canais de prestação

Web

<https://www2.aneel.gov.br/faleconosco/login.asp?pFicar=1>

Telefone

- Telefone 167 (de segunda a sábado, das 8h às 20h)
- Telefone 0800 7270167 (de segunda a sábado, das 8h às 20h)
- Aplicativo móvel Assistente virtual: ChatBot Aplicativo para celular: ANEEL Consumidor (Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.aneel.ouvidoria> e IOS <https://itunes.apple.com/br/app/aneel-consumidor/id1376789654?mt=8>)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Registrar solicitação de acesso à informação na Plataforma Fala.BR

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A [Lei de Acesso à Informação \(LAI\) nº 12.527/2011](#), garante o direito constitucional de qualquer pessoa obter informações públicas de órgãos e entidades governamentais de forma gratuita, sem precisar justificar o pedido. Para isso, os órgãos devem divulgar ativamente informações de interesse público e, mediante solicitação, fornecer acesso a outras informações. A LAI aplica-se a todos os poderes da União, Estados e Municípios, inclusive ao Ministério Público e Tribunais de Contas.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Cadastro na Plataforma Fala.BR

Para ter acesso ao serviço, é necessário realizar o cadastramento na Plataforma Fala.BR

O cidadão pode criar uma conta com as informações solicitadas no sistema ou acessar com o seu login único do gov.br.

Canais de prestação

Web

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapas 2 - Registrar o pedido de acesso à informação

Para registrar um pedido de acesso à informação, o cidadão deve seguir os seguintes passos na plataforma **Fala.BR**: "Novo Pedido de Acesso à Informação", preencha os dados solicitados (esfera, órgão, assunto e sua identificação), descreva o pedido de forma clara e objetiva e anexe documentos se necessário, antes de concluir.

Canais de prestação

Web

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 20 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo estimado para a prestação deste serviço é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Se houver recurso, a resposta deve ser fornecida em até 5 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Ouvidoria da ANEEL

SGAN 603 Módulos I e J, Asa Norte

Brasília, DF – Brasil – CEP 70830-030

Telefone: (61) 2192-8640

e-mail: ouvidoriaaneel.gov.br

Legislação

Lei nº 12.527/2011- https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar Despacho de Registro do Requerimento de Outorga (RDO)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Despacho de Registro do Requerimento de Outorga (DRO) pode ser solicitado para centrais fotovoltaicas, termelétricas ou eólicas, com o objetivo de facilitar a obtenção de licenças ambientais, atender exigências de órgãos públicos ou financiadores e viabilizar documentos para a fase de outorga.

O DRO é opcional, tem validade de 4 anos (improrrogáveis) e não garante preferência, exclusividade ou direito à outorga. Não pode ser alterado, e eventuais mudanças devem ser tratadas na fase de outorga. Pode ser revogado se usado para inibir a concorrência, com direito ao contraditório e ampla defesa.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoa jurídica ou empresas reunidas em consórcio que produzam ou venham a produzir energia elétrica destinada à produção independente de energia elétrica; ou

Pessoa física, pessoa jurídica ou empresas reunidas em consórcio que produzam ou venham a produzir energia elétrica em regime de autoprodução de energia elétrica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Consultar legislação aplicável

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/manuais-modelos-e-instrucoes/geracao/registro-autoriza>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Preencher formulário

O formulário e a lista de documentos exigidos para cada pleito (eólica, fotovoltaica e termelétrica) estão disponíveis nas seções de orientação "EOL - Central Geradora Eólica", "UFV - Central Geradora Fotovoltaica" e "UTE - Central Geradora Termelétrica".

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/manuais-modelos-e-instrucoes/geracao/registro-autoriza>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Cadastrar formulário no Protocolo Digital da ANEEL

Protocolar, por meio de carta de encaminhamento, formulário com informações sobre o pedido e documentação requerida/comprobatória, de acordo com as leis e normas do setor.

O [Protocolo Digital da ANEEL](#) possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos para a Agência sem a necessidade de se deslocar fisicamente. O serviço é rápido, eficaz e seguro.

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sce@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

Solicitar inscrição para sustentação oral, pedido de destaque ou preferência na ordem de julgamento

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Consiste em solicitar inscrição para sustentação oral, pedido de destaque ou preferência na ordem de julgamento dos assuntos em pauta nas Reuniões Públicas da Diretoria da ANEEL. Os pedidos podem ser solicitados até 10 minutos antes do início da reunião e serão analisados e deliberados pelo presidente da Reunião Pública em questão. Ao solicitar a sustentação oral, o assunto é destacado do bloco da pauta e o rito tradicional de deliberação será seguido (leitura do relatório, manifestação da Procuradoria, leitura da fundamentação, debate, votação e proclamação do resultado da deliberação).

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas ou jurídicas que sejam parte dos processos inscritos para deliberação pela Diretoria da ANEEL.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar inscrição para sustentação oral, pedido de destaque ou preferência na ordem de julgamento

Canais de prestação

Web

<https://reuniaodiretoria.aneel.gov.br/SustentacaoOral/Incluir>

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo reuniaodir@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.

O Protocolo Digital possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas protocolar documentos endereçados a Aneel sem a necessidade de se deslocar fisicamente até o nosso endereço ou gastar com o envio de postagens por correio. É rápido, eficaz e seguro.

Canais de prestação

Web

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 5 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço da Agência Nacional de Energia Elétrica é gratuito para o cidadão.

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões, entre em contato pelo master.sft@aneel.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei n.º14.626, de 2023.