



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA  
Gabinete do Ministro  
Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 8º andar, Brasília/DF, CEP 70065-900  
Telefone: (61) 2032-5039 / gabinete@mme.gov.br

Ofício nº 561/2019/GM-MME

Brasília, 12 de agosto de 2019.

A Sua Excelência a Senhora  
Deputada **SORAYA ALENCAR DOS SANTOS**  
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados  
70160-900 – Brasília – DF

Assunto: **Requerimento de Informação nº 817/2019.**

<b>PRIMEIRA-SECRETARIA</b>	
Documento recebido nesta Secretaria sem a indicação ou aparência de tratar-se de conteúdo de caráter sigiloso, nos termos do Decreto nº 7.845, de 14/11/2012, do Poder Executivo.	
Em <u>13/08/19</u> às <u>09h45</u>	
<u>David</u> Servidor	<u>882655</u> Ponto
<u>Goarjun Santos</u> Portador	

Senhora Primeira-Secretária,

1. Faço referência ao Ofício 1ªSec/RI/E nº 625, de 17 de julho de 2019, da Câmara dos Deputados, relativo ao Requerimento de Informação nº 817/2019, de autoria do Deputado Elias Vaz (PSB-GO), por meio do qual "...Solicita ao Ministro de Estado de Minas e Energia informações acerca das reclamações realizadas por consumidores nos canais de atendimento da ANEEL sobre os serviços das concessionárias que atuam no setor de energia elétrica..."
2. A esse respeito, encaminho a Vossa Excelência o Ofício nº 29/2019-AID/ANEEL, 1º de agosto de 2019, da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, acompanhado Planilha\_RIC\_817\_2019\_final.xls, a qual possui três abas: "Planilha dinâmica Qtde", "Planilha dinâmica %" e "Reclamações", contendo esclarecimentos sobre o assunto.

Atenciosamente,

**MARISETE FÁTIMA DADALD PEREIRA**  
Ministra de Estado de Minas e Energia, Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Marisete Fatima Dadald Pereira, Ministra de Estado de Minas e Energia, Substituta**, em 12/08/2019, às 21:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://www.mme.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://www.mme.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0312153** e o código CRC **5915A214**.

Ofício n.º 29/2019-AID/ANEEL

Brasília, 1º de agosto de 2019.

Ao Senhor  
Hugo Oliveira  
Assessor Especial do Ministro para Assuntos Institucionais  
Ministério de Minas e Energia  
Brasília-DF

**Assunto: Resposta ao Requerimento de Informação n.º 817/2019, do Deputado Elias Vaz (PSB-GO)**

Senhor Assessor,

1. O Requerimento de Informação n.º 817/2019, de autoria do Deputado Elias Vaz (PSB-GO), solicita relatório detalhado de todos os autos de infração emitidos pelas áreas de fiscalização que integram a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.
2. No Avulso, é especificado que o relatório deve informar a quantidade de reclamações contra cada uma das concessionárias do país, por ano, desde a criação da Agência até o dia 30 de junho de 2019. As informações devem detalhar, ainda, a quantidade e porcentagem relativa à interrupção de serviços, cobrança irregular, faturas, variação de consumo, prazos e irregularidade em medidores de cada uma das empresas do segmento de distribuição.
3. Em atendimento ao solicitado, segue em anexo o arquivo *Planilha\_RIC\_817\_2019\_final.xls*, o qual possui três abas: “Planilha dinâmica Qtde”, “Planilha dinâmica %” e “Reclamações”. Na aba “Planilha dinâmica Qtde”, os quantitativos de reclamações por ano são mostrados dentro do retângulo definido entre as células B5 e V83. Estas células, quando vazias, significam valor zero. Com o filtro da célula B1, pode-se selecionar uma empresa ou grupo de empresas, sendo que os quantitativos mostrados corresponderão à soma das reclamações para cada item por ano e por empresa/grupo especificado. Filtros disponibilizados nas células B3 e A4 permitem analisar em separado o tipo de reclamação e o ano, o que pode ser feito cumulativamente à seleção por empresas. A aba “Planilha dinâmica %” é uma versão do conteúdo da aba “Planilha dinâmica Qtde” com os dados de cada célula informando o percentual das reclamações dentro de cada ano.



P. 2 do OFÍCIO Nº 29/2019-AID/ANEEL, de 01/08/2019.

4. Por fim, a aba “Reclamações” mostra todas as reclamações recebidas por empresa, ano, tipologia e dados anuais, em valores absolutos e percentuais. Os filtros permitem, assim como nas demais abas, uma análise flexível das reclamações apresentadas pelos consumidores no período 2000-2019.

5. Colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

*(Assinado digitalmente)*  
MARIANNA AMARAL DA CUNHA  
Assessora Parlamentar

