

# **ESTUDO DE BENCHMARKING DE REGULAÇÃO**

II PARTE — APROFUNDAMENTO  
DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

**RELATÓRIO FINAL**

Julho 2011



# **ESTUDO DE BENCHMARKING DE REGULAÇÃO**

II PARTE — APROFUNDAMENTO  
DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

**RELATÓRIO FINAL**

Julho 2011



# Índice

<b>1</b>	<b>NOTA DA PRESIDÊNCIA</b>	5
<b>2</b>	<b>FICHA TÉCNICA</b>	6
<b>3</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	7
<b>4</b>	<b>OBJETIVOS DO ESTUDO</b>	9
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA EMPREGADA</b>	11
<b>6</b>	<b>REGULADORES PARTICIPANTES</b>	13
	6.1 Responsáveis pela informação	14
<b>7</b>	<b>TRANSPARÊNCIA NAS AÇÕES DO REGULADOR</b>	15
	7.1 Principais informações de interesse público divulgadas pelo regulador	15
	7.2 Formas de divulgação das informações por parte do regulador	17
	7.3 Meios de contato do regulador com o público	18
<b>8</b>	<b>PERFIL DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL</b>	19
	8.1 Relações com entidades públicas	19
	8.2 Relações com entidades internacionais	22
	8.3 Relações com o consumidor	24
	8.4 Relações com as empresas do(s) setor(es) regulado(s)	29
	8.5 Relações com a sociedade civil	33
	8.6 Outras relações institucionais	36
<b>9</b>	<b>CONCLUSÕES</b>	39
	<b>ANEXO I – QUESTIONÁRIO</b>	41
	<b>ANEXO II – QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS REGULADORES DA RELOP</b>	51
	<b>ANEXO III – ORGANOGRAMAS DA POSIÇÃO DOS REGULADORES NACIONAIS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA</b>	109
	<b>ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES</b>	116



## 1. NOTA DA PRESIDÊNCIA

5

Uma das principais motivações para a criação da RELOP – Associação dos Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa foi a de institucionalizar uma plataforma de cooperação e de partilha de informação entre os reguladores de energia dos nossos países.

O desenvolvimento e o aprofundamento da regulação económica seguiram caminhos distintos em função das especificidades de cada país, nomeadamente, o nível de desenvolvimento económico, as características e a estrutura do seu sector energético e a dimensão económica e geográfica.

Por isso mesmo, parece-nos que todos poderemos beneficiar da partilha de experiências entre países que, naturalmente, seguiram caminhos diferentes na regulação do sector energético mas que têm a preocupação comum de adoptar as melhores práticas regulatórias. O "Estudo de Benchmarking de Regulação/I Parte – Modelos de Governança", adoptou uma metodologia que permitiu concretizar este objectivo com rigor, consistência e robustez.

Procede-se agora à publicação da Parte II deste estudo cuja análise está focalizada no aprofundamento das relações institucionais das entidades reguladoras com os consumidores e os governos garantindo a auscultação de todos os agentes de mercado.

Este trabalho beneficiou da adesão e do envolvimento de todos os reguladores e de uma atitude colaborativa de todos os intervenientes directos que constitui um bom prenúncio para projectos futuros. Deixamos aqui uma palavra de agradecimento à Equipa que se envolveu na concretização deste projecto pelo excelente trabalho realizado e, sobretudo, pelo espírito colaborativo que marcou a realização do mesmo.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos  
Julho 2011



### 3. INTRODUÇÃO

A RELOP – Associação de Reguladores de Energia dos Países da Língua Portuguesa foi criada em 2008. A RELOP visa promover a cooperação entre as entidades com atribuição de regulação do setor de energia nos países de língua portuguesa, a saber, Angola, Brasil, Cabo Verde, Moçambique, Portugal e São Tomé e Príncipe.

7

Os objetivos da associação são a promoção da cooperação técnica, a formação de pessoal e a troca de informações e conhecimento entre as instituições de regulação afins, na área de energia. Seu escopo de cooperação abrange a energia elétrica, o gás natural, o petróleo e seus derivados e os biocombustíveis.

Em 2008, a ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos de Portugal, foi incumbida de realizar um estudo comparativo entre os modelos de governança corporativa praticados pelas entidades reguladoras membros da RELOP. Tal estudo foi levado adiante e publicado em Julho de 2009, após sua revisão quando da IIª Reunião Anual da Associação, realizada na Cidade da Praia, em Cabo Verde. Na mesma ocasião, determinou-se que o estudo teria continuidade, evoluindo para uma segunda parte, esta focada no aprofundamento da questão das relações institucionais dos reguladores. A coordenação da segunda parte do estudo estaria a cargo dos reguladores brasileiros, ANP e ANEEL.

Em tal contexto, o presente documento sintetiza o estudo realizado pelos reguladores brasileiros, apresentando os resultados e conclusões derivados da avaliação feita.



## 4. OBJECTIVOS DO ESTUDO

A segunda parte do Estudo de *Benchmarking* das entidades reguladoras que compõem a RELOP buscou identificar as relações institucionais dos reguladores com consumidores, governos e agentes do mercado, buscando verificar qual seria a melhor disposição de relacionamento com todos os segmentos da sociedade envolvidos nas suas áreas de atuação.

A Tabela 1 apresenta o arcabouço jurídico que rege as relações institucionais dos reguladores membros da RELOP.

9

Tabela 1. Arcabouço Jurídico das Relações Institucionais da RELOP

REGULADOR	BASE LEGAL QUE REGE AS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DO REGULADOR
<b>ANEEL</b> <b>Brasil</b>	Lei 9.427/1996 Lei nº 8.987/1995 Lei nº 10.848/2004
<b>ANP</b> <b>Brasil</b>	Lei do Petróleo (Lei nº 9.478/97) Decreto nº 2.455/1998 Decreto nº 3.520/2000
<b>ARE</b> <b>Cabo Verde</b>	Decreto-Lei n.º 27/2003, de 25 de Agosto Lei n.º 20/VI/2003, de 21 de Abril
<b>CNELEC</b> <b>Moçambique</b>	Lei nº 21/97 de 1º de Outubro Decreto nº 25/2000 de 3 de Outubro Decreto nº 42/2005 de 29 de Novembro
<b>ERSE</b> <b>Portugal</b>	Decreto-Lei n.º 187/95, de 27 de Julho Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril (Aprova os novos Estatutos da ERSE)
<b>IRSE</b> <b>Angola</b>	Decreto n.º 04/02 Decreto n.º 02/04



## 5. METODOLOGIA EMPREGADA

Foi elaborado, pelas equipes da ANP e da ANEEL, um questionário composto por vinte e oito questões, abrangendo sete tópicos sobre as diferentes relações institucionais mantidas pelos reguladores de energia da RELOP. O questionário foi enviado aos membros da RELOP, comentado e respondido pelos reguladores, e seus resultados foram consolidados no presente documento. Os questionários preenchidos e enviados pelas entidades reguladoras da RELOP compõem o Anexo II deste documento.

11

Os tópicos avaliados foram selecionados de forma a abranger todos os tipos de relações institucionais passíveis de ser estabelecidas entre os reguladores e outras instituições, bem como com os consumidores dos produtos e serviços regulados, assim como com o público em geral.

Cabe também mencionar, que a seleção dos tópicos foi baseada numa verificação junto às entidades reguladoras, sobre como ocorre a interação entre as mesmas e qualquer outra instituição externa. Os tópicos são os seguintes:

- Transparência nas Ações do Regulador
- Relações com Entidades Públicas
- Relações com Entidades Internacionais
- Relações com o Consumidor
- Relações com as Empresas do(s) Setor(es) Regulado(s)
- Relações com a Sociedade Civil
- Outras Relações Institucionais

Cada um dos tópicos será detalhadamente abordado ao longo do presente documento.



## 6. REGULADORES PARTICIPANTES

As entidades reguladoras que participaram da segunda parte do *Estudo de Benchmarking da RELOP – Aprofundamento sobre as Relações Institucionais*, foram as seguintes:

13



### **ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica**

SGAN 603 – Módulo J  
Brasília – Distrito Federal  
CEP: 70.830-030



### **ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis**

Avenida Rio Branco, nº65 – 12º a 22º Andar – Centro  
Rio de Janeiro – RJ – Brasil  
CEP: 20.090-000



### **ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos**

Rua Dom Cristóvão da Gama, nº 1 – 1º a 3º Andar  
Edifício Restelo  
1400-113 Lisboa – Portugal



### **IRSE – Instituto Regulador do Setor Elétrico**

Rua João de Barros, 50  
Luanda – Angola



### **AGER – Autoridade Geral de Regulação**

Av. Marginal 12 de Julho, nº. 057  
Caixa Postal 1.047  
São Tomé



### **ARE – Agência de Regulação Económica**

Avenida Cidade da Praia, nº 785  
Várzea  
Cidade da Praia – Cabo Verde



### **CNELEC – Conselho Nacional de Electricidade**

Rua Carlos Albers, nº 41  
Maputo – Moçambique

## 6.1 RESPONSÁVEIS PELA INFORMAÇÃO

A seguir são apresentados os técnicos responsáveis pela informação fornecida nos questionários, por entidade reguladora.

### **ANEEL**

André Freire de Carvalho Venâncio  
Fabrício Bernardo Pereira

### **ANP**

Alice Kinue Jomori de Pinho  
Jacqueline Barboza Mariano

### **ARE**

Valdira Neves

### **CNELEC**

Iacumba Ali Iuba  
Roberto Vasco Cossa

### **ERSE**

Maria Arminda Sousa  
Eugénia Alves

### **IRSE**

Maria Augusta Rodrigues

## 7. TRANSPARÊNCIA NAS AÇÕES DO REGULADOR

15

A transparência nas ações do regulador foi um dos pontos avaliados pelo *Estudo de Benchmarking – Aprofundamento das Relações Institucionais* dos Reguladores da RELOP. Para tanto, dentro deste tema, foram avaliados os seguintes tópicos:

- Divulgação das principais informações de interesse do público
- Formas de apresentação das informações
- Meios de contato do público externo com o regulador

Os resultados obtidos com a pesquisa demonstraram que todas as entidades reguladoras buscam oferecer ao público informações de interesse sobre sua própria atuação e sobre a atuação das empresas reguladas.

Outros itens mencionados foram o desempenho ambiental dos regulados e a eficiência energética, tema este que não é atribuição de todos os membros da RELOP.

Um ponto que merece destaque são as reuniões de diretoria da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica do Brasil, públicas e transmitidas pela internet, em tempo real.

A ANEEL provê especial transparência ao seu processo decisório com práticas que vão desde a transmissão, ao vivo pela internet, das sessões de distribuição de processos aos Diretores e da própria Reunião Pública da Diretoria. Vale ressaltar que a Reunião Pública tem a sua pauta divulgada de forma antecipada à sua realização, de modo a permitir aos interessados em determinado assunto não apenas acompanhá-la, mas também realizar sustentação oral quando julgar conveniente.

### 7.1 PRINCIPAIS INFORMAÇÕES DE INTERESSE PÚBLICO DIVULGADAS PELO REGULADOR

O presente item buscou avaliar de que forma ocorre a divulgação de informações sobre as ações e atividades dos reguladores ao público. Verificou-se, através dos questionários, que a divulgação de informações de interesse para o público em geral, é feita por todas as entidades que compõem a RELOP, e também que tais informações se enquadram em uma das seguintes categorias:

- Regulamentação do Setor
- Tarifas e Preços
- Direito dos Consumidores
- Qualidade dos Serviços
- Fiscalização dos Mercados
- Segurança do Abastecimento
- Concorrência
- Meio Ambiente
- Eficiência Energética
- Dados Estatísticos Setoriais

O Diagrama 1 resume os principais tipos de informações disponibilizados pelos reguladores para o público externo.

**Diagrama 1.**  
**Principais Tipos de Informações disponibilizados pelos Reguladores para o Público Externo**

<b>Regulamentação do Setor</b>	ANEEL, ANP, ARE, IRSE, ERSE
<b>Tarifas e Preços</b>	ANEEL, ANP, ARE, IRSE, ERSE
<b>Reuniões de Diretoria</b>	ANEEL
<b>Direito dos Consumidores</b>	ANEEL, ANP, ARE, ERSE, IRSE
<b>Qualidade de Serviço</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Fiscalização dos Mercados</b>	ANP, ERSE
<b>Segurança do Abastecimento</b>	ANP, IRSE
<b>Concorrência</b>	ANEEL
<b>Meio Ambiente</b>	ANP, IRSE, ERSE
<b>Eficiência Energética</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Dados Estatísticos Setoriais</b>	ANP, ANEEL
<b>Atribuições e Competências</b>	ANEEL, ANP, ARE, ERSE, IRSE

Das respostas recebidas, observa-se que os temas em que todas entidades disponibilizam informação ao público, inserem-se no âmbito da "Regulamentação do Setor", "Tarifas e Preços", "Direitos dos Consumidores", e "Atribuições e Competências", o que configura um amplo quadro comum de preocupações no que respeita ao tipo de informação que é prioritária em matéria de divulgação.

## 7.2 FORMAS DE DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES POR PARTE DO REGULADOR

Neste item foram avaliadas as formas de divulgação das informações ao público.

De acordo com os resultados obtidos com as respostas aos questionários, as principais formas de divulgação de informações sobre as ações do regulador são as seguintes:

- Notas Técnicas e Pareceres
- Regulamentos e Despachos
- Estudos Técnicos
- Comunicados e Notas de Imprensa
- Palestras e Apresentações
- Boletins
- Relatórios de Dados Estatísticos

O Diagrama 2 resume as informações obtidas com as respostas dos questionários.

**Diagrama 2.**  
**Principais Formas de Divulgação das Informações do Regulador para o Público Externo**

<b>Notas Técnicas e Pareceres</b>	ANEEL, ANP, ARE, ERSE
<b>Regulamentação e Despachos</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Estudos Técnicos</b>	ANEEL, ANP, IRSE, ERSE
<b>Comunicados e Notas de Imprensa</b>	ANEEL, ANP, ARE, ERSE
<b>Palestras e Apresentações</b>	ANEEL, ANP, ARE, IRSE, ERSE
<b>Workshops</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, IRSE, ERSE
<b>Boletins e Relatórios</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Relatórios e Planilhas de Dados Estatísticos</b>	ANEEL, ANP
<b>Publicações Especializadas</b>	ANP

A sistematização das respostas recebidas permite concluir que a divulgação da informação é realizada através de uma diversidade significativa de formas sendo de sublinhar que as "Palestras e Apresentações" são a forma referenciada por todos os reguladores que enviaram informação, para dar a conhecer ao público a concretização do exercício da sua actividade. As "Notas Técnicas e Pareceres", os "Estudos Técnicos" a par das "Comunicados e Notas de Imprensa" são também formas de divulgação que colhem uma representação significativa no universo dos reguladores da RELOP.

### 7.3 MEIOS DE CONTATO DO REGULADOR COM O PÚBLICO

Este item buscou identificar quais os meios de contato que o regulador disponibiliza para o contato com o público externo. Verificou-se que os reguladores disponibilizam diversos canais de comunicação com o público externo, entre os quais destacam-se endereços de correio eletrônico, números de telefone e fax.

Verificou-se, também que todas as entidades reguladoras da RELOP que disponibilizaram informação, possuem sítios na internet e oferecem uma grande variedade de informações ao público através dos mesmos.

O Diagrama 3 resume as informações coletadas.

**Diagrama 3.**  
**Meios de Contato entre o Regulador e o Público Externo**

<b>Telefone</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, IRSE, ERSE
<b>Internet</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, IRSE, ERSE
<b>Carta ou Fax</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, IRSE, ERSE
<b>E-mail</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, IRSE, ERSE
<b>Presencial</b>	ANEEL, ANP, ARE, IRSE, ERSE
<b>Sustentação oral nas reuniões públicas da diretoria</b>	ANEEL
<b>Sustentação oral nas audiências públicas</b>	ANEEL, ANP, CNELEC
<b>Comunicação através de mídias sociais</b>	ANP

## 8. PERFIL DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

19

O perfil de relacionamento institucional caracteriza um conjunto de relações do regulador com entidades públicas, entidades internacionais, consumidores e a sociedade civil em geral.

Nos pontos seguintes, sistematiza-se a realidade transmitida pelos reguladores da RELOP, que apresenta como ponto comum, uma interação significativa do regulador com as instituições e o público de um modo geral, no exercício das suas atribuições.

### 8.1 RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS

Neste item foram avaliadas as relações dos reguladores da RELOP com entidades públicas dos governos de cada um dos países, sendo avaliados os seguintes tópicos:

- Relações com os Governos
- Principais entidades públicas que interagem com o regulador
- Participação entidades públicas nas ações do regulador

Os resultados demonstraram que algumas entidades reguladoras atuam no âmbito da formulação e da execução das políticas setoriais, não sendo esta função atribuída a todos os membros da RELOP.

Algumas entidades possuem de entre outros um papel de assessoramento e orientação aos Governos, caso das agências brasileiras, ANEEL e ANP, da ERSE e da Agência de Moçambique, o CNELEC.

Diversas entidades públicas interagem com os reguladores de energia, notadamente, autoridades de defesa da concorrência e outras entidades reguladoras de outras esferas de governo.

A referência da ERSE em "Outros" diz respeito ao fato de, sendo um órgão independente, observa na sua atuação algumas orientações do Governo que se inserem no âmbito da política energética como é o caso do apoio às energias renováveis, através de custos fixados administrativamente e que, de acordo com o previsto na lei, são incluídos nas tarifas de energia eléctrica cuja fixação é da competência da ERSE. A responsabilidade de execução desta política compete à Direcção Geral de Energia e Geologia.

O Diagrama 4 resume as atribuições dos reguladores da RELOP relacionadas com a atuação do Governo.

**Diagrama 4.**  
**Atribuições dos Reguladores da RELOP**

<b>Formulação de Políticas</b>	IRSE
<b>Assessoramento Técnico</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE
<b>Execução das Políticas Públicas</b>	ANEEL, ANP, ARE, IRSE
<b>Outros</b>	ERSE

As outras entidades públicas que se relacionam com os reguladores são mostradas no Diagrama 5.

**Diagrama 5.**  
**Entidades Públicas que interagem com o Regulador**

<b>Autoridade da Concorrência</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Organismos da Administração Pública</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE
<b>Outras Entidades Reguladoras</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE
<b>Parlamento</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Organismos de Estado com quem partilha competências</b>	ARE

Relativamente à participação das entidades públicas nas atribuições dos reguladores, a realidade aponta para uma interação mais significativa na “Função Normativa” e de “Supervisão” a par da recolha de “Opiniões e Sugestões”, que usualmente decorre de legislação específica quando determina a audição de determinadas entidades.

A participação de tais entidades nas atividades dos reguladores se dá, notadamente, através de ações complementares. Um bom exemplo disso é a atuação complementar entre a ANP e a ANEEL no Brasil, no que diz respeito ao mercado de gás natural (regulado pela ANP), que é fortemente influenciado pelo Setor Elétrico (regulado pela ANEEL).

A participação das entidades públicas nas atribuições do regulador é mostrada no Diagrama 6.

21

**Diagrama 6.**  
**Forma de Participação das Entidades Públicas nas Atribuições do Regulador**

<b>Função Normativa</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Supervisão</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Fiscalização e Controle</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE
<b>Ações complementares</b>	ANEEL, ANP
<b>Opiniões e Sugestões</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE

Os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam são diversos e estão resumidos no Diagrama 7.

**Diagrama 7.**  
**Meios Através dos quais as Relações do Regulador com as Entidades Públicas se Concretizam**

<b>Por Lei ou Protocolo</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Emissão de Parecer</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Reuniões ou Seminários</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Consultas e Audiências Públicas</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE
<b>Representação nos Conselhos do Regulador</b>	ANEEL, ANP, ARE, ERSE, IRSE

A análise das respostas permite concluir que de entre a tipologia dos meios utilizados são privilegiados os meios de natureza administrativa e institucional como são os casos da “Emissão de Parecer” e da “Representação nos Conselhos do Regulador”, já que são identificados por todos os reguladores no seu relacionamento com Entidades Públicas.

## 8.2 RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS

Este item buscou avaliar de que forma se estabelecem as relações institucionais das entidades da RELOP com organismos internacionais. Para tanto, foram avaliados os seguintes pontos:

- Principais entidades internacionais que interagem com o regulador
- Participação das entidades internacionais nas atividades do regulador
- Meios através dos quais as relações se concretizam

Os resultados obtidos demonstram que todas as entidades reguladoras possuem relações com entidades internacionais, a própria RELOP proporciona tal tipo de interação, o que demonstra a abertura de todos os reguladores ao contato com outras experiências de regulação e à troca de conhecimentos intrínsecos a cada realidade nacional.

Há também o relacionamento institucional com entidades reguladoras congêneres de outros países que não participam da RELOP, além do relacionamento com outras associações de reguladores de energia semelhantes à RELOP. As associações de reguladores mencionadas nos questionários foram as seguintes:

- ARIAE – Asociación de Reguladores Ibero-Americanos de Energía
- ICER – International Association of Energy Regulators
- AFUR – Fórum Africano para Entidades Reguladoras
- RERA – Regional Electricity Regulators Association of South Africa

Além de tais associações foi também reportado o relacionamento com outras entidades internacionais não pertencentes à categoria anterior, entre as quais o BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento e a GTZ, ONG de nacionalidade alemã. O Diagrama 8 apresenta um sumário das informações obtidas.

**Diagrama 8.**  
**Entidades Internacionais que interagem com o Regulador**

<b>AFUR</b>	ARE, CNELEC, IRSE
<b>RERA</b>	CNELEC, IRSE
<b>ARIAE</b>	ANP, ANEEL, ERSE
<b>ICER</b>	ANP, ANEEL, ERSE
<b>Outras: BID, GTZ, CIER, CIGRE</b>	ANEEL
<b>Reguladores de Energia de Outros Países</b>	ANEEL, ANP, ARE, ERSE, IRSE, CNELEC
<b>Universidades</b>	ANP, ERSE
<b>Centros de Pesquisa</b>	ANP

Neste domínio, destaca-se que todos os reguladores partilham, a título “individual” um forte relacionamento com os seus congéneres de outros países.

Relativamente à participação de entidades internacionais nas atribuições do regulador, parece estar maioritariamente circunscrita à recolha de “Opiniões e Sugestões”.

O Diagrama 9 apresenta as formas de participação das entidades internacionais nas atribuições do regulador.

**Diagrama 9.**  
**Participação das Entidades Internacionais nas Atribuições do Regulador**

<b>Função Normativa</b>	IRSE
<b>Supervisão</b>	–
<b>Fiscalização e Controle</b>	–
<b>Ações complementares</b>	ANEEL, ANP, IRSE
<b>Opiniões e Sugestões</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, IRSE, ERSE

Os meios através dos quais se concretizam tais relações incluem a promoção de reuniões anuais, seminários técnicos e reuniões de apoio mútuo. Também quando da participação de fóruns e congressos internacionais na área da regulação de energia há um forte intercâmbio entre os reguladores.

O Diagrama 10 resume os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam.

**Diagrama 10.**  
**Meios através dos quais se concretizam as Relações entre o Regulador e as Entidades Internacionais**

Por Lei ou Protocolo	ANEEL, ANP, ERSE, IRSE
Emissão de Parecer	–
Reuniões ou Seminários	ANEEL, ANP, ERSE, IRSE
Consultas e Audiências Públicas	ERSE, IRSE
Representação nos Conselhos do Regulador	–
Visitas e Seminários Técnicos	ANP, ANEEL, ERSE
Questionários	ERSE

### 8.3 RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

Neste item foram avaliadas as relações entre os reguladores e os consumidores dos produtos e serviços dos setores regulados. Para tanto, os seguintes tópicos foram considerados:

- Participação dos consumidores nas ações do regulador
- Meios através dos quais as relações se concretizam
- Mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador

Os resultados obtidos demonstraram que todas as entidades reguladoras que participam da RELOP se relacionam com os consumidores, notadamente através da auscultação de opiniões e sugestões e da execução de ações complementares. Todos os reguladores inquiridos responderam afirmativamente à existência de um serviço de informação e apoio ao consumidor.

A Tabela 2 mostra a organização dos reguladores para atender os direitos e os interesses dos consumidores.

**Tabela 2.**  
**Organização dos Reguladores para atender os Direitos e Interesses dos Consumidores**

<b>ANEEL</b>	Ouvidoria da ANEEL
<b>ANP</b>	Centro de Relações com o Consumidor – CRC
<b>ARE</b>	Serviço de Apoio ao Consumidor – Gabinete de Comunicação/Gabinete Jurídico/Departamento de Regulação
<b>ERSE</b>	Unidade Organizacional de “Apoio ao Consumidor de Energia”
<b>IRSE</b>	Criação de áreas específicas para atendimento

Também se verificou que as relações com o consumidor se concretizam através de audiências e consultas públicas, bem como através dos canais de relacionamento com o consumidor que são disponibilizados pelos reguladores.

Neste item também foi avaliada a forma como os reguladores são organizados para atender aos direitos e interesses dos consumidores e verificou-se que todas as entidades reguladoras dispõem de uma área específica de relacionamento com os consumidores.

Verificou-se que todas as entidades reguladoras dispõem de diversos canais de comunicação para este fim, entre os quais destaca-se a disponibilização de endereços de correio eletrônico, telefones e faxes.

O Diagrama 11 resume a participação dos consumidores nas atribuições do regulador. No caso da ERSE, regulador de Portugal, as relações se estabelecem, majoritariamente através de organismos e/ou associações de consumidores representantes dos seus direitos e interesses.

**Diagrama 11.**  
**Participação dos Consumidores nas Atribuições do Regulador**

<b>Função Normativa</b>	ERSE, IRSE
<b>Supervisão</b>	–
<b>Fiscalização e Controle</b>	–
<b>Ações complementares</b>	ANEEL, ANP, ERSE, IRSE
<b>Opiniões e Sugestões</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE

A participação dos consumidores na atuação do regulador em Portugal situa-se no âmbito dos processos de consulta pública sobre as propostas de regulamentação (função normativa) e no quadro das competências dos Conselhos Consultivo e Tarifário da ERSE, onde se encontram representados.

O Diagrama 12 apresenta os meios através dos quais as relações entre o regulador com os consumidores se concretizam.

**Diagrama 12.**  
**Meios Através dos quais se Concretizam as Relações entre o Regulador e os Consumidores dos Produtos e Serviços Regulados**

<b>Por Lei ou Protocolo</b>	ERSE, IRSE
<b>Emissão de Parecer</b>	ERSE
<b>Reuniões ou Seminários</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Consultas e Audiências Públicas</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Representação nos Conselhos do Regulador</b>	ERSE

O Diagrama 13 resume os meios de contato do consumidor com o órgão regulador.

27

**Diagrama 13.**  
**Meios de Contato do Consumidor com o Órgão Regulador**

<b>Telefone</b>	ANP, ANEEL, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Internet</b>	ANP, ANEEL, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Carta ou Fax</b>	ANP, ANEEL, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>E-mail</b>	ANP, ANEEL, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Presencial</b>	ANP, ANEEL, ERSE, IRSE
<b>Outras – Sessões de Mediação</b>	ANEEL

O Quadro 1 apresenta alguns detalhes sobre a atuação da Ouvidoria da ANEEL, regulador do setor de energia elétrica do Brasil, o Quadro 2, detalhes sobre a atuação da Unidade Organizacional de Apoio ao Consumidor de Energia, da ERSE, regulador de Portugal, e o Quadro 3, detalhes sobre o Centro de Relações com o Consumidor da ANP, regulador de petróleo, gás natural e biocombustíveis do Brasil.

**Quadro 1.**  
**A Ouvidoria da ANEEL – Brasil**

A ouvidoria da Agência é o principal canal de atendimento aos consumidores. O registro poderá ser feito diretamente na ANEEL se não houver agência estadual ou se ela não for conveniente.

O consumidor que precisa contatar a Ouvidoria Setorial da ANEEL tem diversos canais à disposição: As solicitações que não podem ser imediatamente solucionadas pelos atendentes da central 167, por necessitarem de posicionamento das distribuidoras, são registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e somam-se àquelas recebidas por chat, formulário, carta, etc. Esse conjunto de solicitações é analisado em segundo nível, pelo corpo técnico da ANEEL, para adequado tratamento da questão, seja pela prestação de informações acerca de temas relativos à regulação ou pela busca de esclarecimento junto às distribuidoras sobre a prestação dos seus serviços.

As informações prestadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL buscam a aplicação de medidas alternativas para a solução das controvérsias surgidas, com objetivo de atender aos princípios da celeridade, eficiência e isonomia.

Essas informações, entretanto, não possuem caráter decisório e, portanto, não são passíveis de recurso. Por essa razão, o consumidor pode requerer a abertura de processo administrativo, em acordo com a Lei nº 9.784/1999 e com a Norma de Organização ANEEL nº 001/1998, anexa à Resolução nº 273/2007. A petição deve ser protocolada na agência estadual conveniente, quando houver, ou na ANEEL, diretamente ou por correspondência.

**Quadro 2.**  
**A Unidade Organizacional de Apoio ao Consumidor de Energia – ERSE**

Uma das atribuições da ERSE é a proteção dos direitos e interesses dos consumidores de electricidade e de gás natural. Ao nível orgânico, as Direcções que detêm atribuições na área de regulação, designadamente a Direcção de Mercados e Consumidores, desenvolvem tarefas com vista à implementação de medidas de salvaguarda dos direitos dos consumidores – regulamentação, recomendações, verificação do cumprimento das normas, etc. Paralelamente, a ERSE dispõe, desde 2003, de uma unidade funcional designada por “Apoio ao Consumidor de Energia” (ACE), a qual disponibiliza serviços de atendimento telefónico e presencial bem como de resposta a pedidos de informação e a tratamento de reclamações.

**Quadro 3.****O Centro de Relações com o Consumidor – ANP**

O Centro de Relações com o Consumidor – CRC foi constituído em junho de 2000 como o canal de relacionamento da ANP com o público, em especial os consumidores dos produtos da indústria do petróleo e do gás natural, buscando a proteção dos seus interesses. O atendimento do CRC é realizado por dois canais: a central de atendimento 0800 970 0267 e o por meio do sítio na internet.

A maioria das manifestações é respondida imediatamente, mas se houver necessidade de ação específica de uma das unidades técnicas da Agência, posteriormente o “Fale com a ANP” ou a Central de Atendimento entrarão em contato com o interessado para fornecer a resposta da Agência.

As respostas às demandas são fornecidas conforme o canal de comunicação escolhido pelo público, ou seja, por telefone, e-mail, carta ou fax.

**8.4 RELAÇÕES COM AS EMPRESAS DO(S) SETOR(ES) REGULADO(S)**

Neste item foram avaliadas as relações das entidades reguladoras com as empresas dos setores regulados. Para tanto, os seguintes tópicos foram considerados:

- Participação das empresas nas ações do regulador
- Meios através dos quais as relações se concretizam

Através dos resultados obtidos, verificou-se que as empresas reguladas são nacionais e estrangeiras, privadas e de economia mista (a Petrobras, no caso brasileiro).

As empresas interagem com o regulador dando opiniões e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo mesmo e da disponibilização periódica de informação e a interação se dá, notadamente, através de reuniões e seminários, consultas e audiências públicas, além da representação nos conselhos consultivos.

O Diagrama 14 identifica as características das empresas que atuam nos setores regulados pelos membros da RELOP.

**Diagrama 14.**  
**Empresas dos Setores Regulados**

<b>Empresas reguladas</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Empresas que atuam em regime de mercado</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Estatais ou empresas de economia mista</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, IRSE
<b>Estrangeiras</b>	ANEEL, ANP, ARE, ERSE, IRSE
<b>Nacionais</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE

O Diagrama 15 apresenta os resultados sobre a participação das empresas que atuam nos setores regulados, nas atribuições do regulador.

**Diagrama 15.**  
**Participação das Empresas dos Setores Regulados nas Atribuições do Regulador**

<b>Função Normativa</b>	ERSE
<b>Supervisão</b>	-
<b>Fiscalização e Controle</b>	-
<b>Ações Complementares</b>	-
<b>Opiniões e Sugestões</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Disponibilização Periódica de Informações</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE

No caso da ERSE a participação das empresas no âmbito da função normativa circunscreve-se à matéria regulamentar da competência da ERSE e concretiza-se no âmbito do processo de consulta pública da responsabilidade do regulador e em que todos os agentes são chamados a dar o seu contributo.

O Diagrama 16 apresenta as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador.

**Diagrama 16.**  
**Participação das Empresas dos Setores Regulados nos Assuntos de Competência do Regulador**

<b>Por Lei ou Protocolo</b>	ERSE
<b>Emissão de Parecer</b>	CNELEC
<b>Reuniões ou Seminários</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Consultas e Audiências Públicas</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Representação nos Conselhos do Regulador</b>	ERSE, IRSE

A singularidade, no caso da ERSE, de as empresas serem chamadas por “Lei ou Protocolo” a participar nos assuntos da competência do regulador tem um âmbito exclusivamente técnico e decorre de, nos regulamentos da responsabilidade da ERSE, se encontrar estabelecido que o detalhe técnico de algumas matérias devem ser alvo de tratamento em sub-regulamentação (Manuais de Procedimentos). Estas medidas de sub-regulamentação são aprovadas pela ERSE, na sequência de proposta das empresas e após consulta aos demais agentes, incluindo os representantes dos consumidores.

Cabe ainda destacar o Programa Gás Legal da ANP, Brasil, para o combate do comércio irregular de gás liquefeito de petróleo – GLP, em botijões. O Quadro 4 apresenta detalhes do programa.

**Quadro 4.**  
**Programa Gás Legal da ANP**

O Programa Gás Legal, lançado pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) em setembro de 2010, tem como objetivo combater o comércio irregular de gás de botijão (GLP), fato que coloca em risco a segurança do consumidor.

O Programa, coordenado pela ANP e gerido pelo Comitê Nacional para Erradicação do Comércio Irregular de GLP, tem como prioridades promover campanhas de esclarecimento que incentivem a regularização do comércio de gás de botijão (GLP) por parte de pequenos comerciantes e, por outro lado, intensificar o combate à clandestinidade, tornando mais difícil a tarefa dos que insistem em burlar a legislação.

Além da ANP, integram o Comitê outros órgãos públicos como o Ministério Público, Procon (órgão para a defesa do consumidor), polícias civil e militar, Corpos de Bombeiros e secretarias de fazenda – assim como entidades representantes do setor - como Sindigás, Fergás (associações de distribuidores de GLP), Associação de Revendedores de GLP, Ferg e distribuidoras de GLP, entre outros.

A gestão do Programa Gás Legal se dá através do Comitê Nacional, e tem reuniões a cada quatro meses. O comitê de gestão está sediado na cidade do Rio de Janeiro, e há também sete comitês regionais distribuídos por todo o território nacional, que realizam reuniões a cada dois meses.

O regimento interno a agenda de atividades e as atas de reuniões do Comitê Nacional para Erradicação do Comércio Irregular de GLP e dos comitês regionais serão publicadas no sítio da ANP, permitindo ao consumidor e aos agentes econômicos regulados acompanhar as ações do Programa Gás Legal através da internet.

## 8.5 RELAÇÕES COM A SOCIEDADE CIVIL

Neste item foram avaliadas as relações dos reguladores com a sociedade civil de cada um dos países. Para tanto, foram observados os seguintes tópicos:

- Participação da sociedade civil nas ações do regulador
- Meios através dos quais as relações se concretizam
- Iniciativas de aproximação do regulador com a sociedade civil

A partir da análise das respostas aos questionários, verificou-se que todas as entidades reguladoras têm algum tipo de relacionamento com a sociedade civil, e que tal relacionamento se dá, notadamente, através de eventos tais como seminários, congressos e outros eventos públicos de interesse dos setores regulados.

No caso da ERSE, regulador de Portugal, a sociedade civil é, igualmente, chamada a participar na função normativa, ao abrigo dos processos de consulta pública sobre a regulamentação dos sectores eléctrico e do gás natural, bem como em acções de formação, celebrando protocolos para o efeito.

O Diagrama 17 identifica os meios de participação da sociedade civil na atuação do regulador.

**Diagrama 17.**  
**Participação da Sociedade Civil na Atuação do Regulador**

<b>Função Normativa</b>	ERSE
<b>Supervisão</b>	–
<b>Fiscalização e Controle</b>	–
<b>Ações Complementares</b>	–
<b>Opiniões e Sugestões</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE

O Diagrama 18 apresenta os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador.

**Diagrama 18.**  
**Meios Através dos quais se concretizam as Relações entre a Sociedade Civil e o Regulador**

<b>Por Lei ou Protocolo</b>	ERSE
<b>Emissão de Parecer</b>	-
<b>Reuniões ou Seminários</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Consultas e Audiências Públicas</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Representação nos Conselhos do Regulador</b>	IRSE

O Diagrama 19 apresenta um resumo das iniciativas dos órgãos reguladores para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções.

**Diagrama 19.**  
**Iniciativas do Regulador para Informar a Sociedade Civil**

<b>Apoio Financeiro a Eventos tais como Congressos e Seminários</b>	ANP
<b>Seminários</b>	ANEEL, ANP, CNELEC, ERSE
<b>Congressos</b>	ANP
<b>Publicações Técnicas</b>	ANEEL, ANP, ERSE
<b>Audiências e Consultas Públicas</b>	ANEEL, ANP, CNELEC
<b>Utilização do sítio da Agência na internet como instrumento para transmissão de eventos (Ex. Reunião Pública da Diretoria)</b>	ANEEL, CNELEC
<b>Divulgação de Informações através do sítio na Internet</b>	ANEEL, ANP, ARE, CNELEC, ERSE, IRSE
<b>Ações de Formação</b>	ANP, ERSE

No Diagrama 19 destaca-se ainda o patrocínio de eventos e também o apoio financeiro para publicações técnicas como outra forma de interação dos reguladores com a sociedade civil, promovida especialmente pela ANP, regulador de petróleo, gás natural e biocombustíveis do Brasil. Mereceram igualmente destaque outros exemplos inovadores da atuação da ANP, regulador de petróleo, gás natural e biocombustíveis do Brasil. Tais experiências são mostradas no Quadro 5.

## Quadro 5. Experiências da ANP

35

### **ANP Itinerante**

O projeto ANP Itinerante foi iniciado em 2009 com o objetivo de intensificar a interação da Agência com o público em todas as regiões do Brasil. Em cada evento do projeto são promovidos seminários, minicursos e seções de atendimento presencial sobre temas como fiscalização, cadastro e regularização de agentes econômicos regulados; regulação e desenvolvimento nas regiões do Brasil; mercado de combustíveis no País e nas regiões; qualidade dos combustíveis e treinamento para o consumidor. São divulgadas, também, informações sobre regras em vigor para o mercado brasileiro de combustíveis, padrão de qualidade dos produtos e fiscalização das atividades dos agentes econômicos, além de outras ações da Agência para a promoção do desenvolvimento de cada região visitada pelo ANP Itinerante. Estão previstas edições periódicas do evento para atender todas as regiões do Brasil, sempre com o mesmo conjunto de ações, serviços e palestras. O ANP Itinerante foi realizado nas seguintes cidades: Belo Horizonte – MG, Curitiba – PR, Imperatriz – MA, Juazeiro – BA, Manaus – AM, Recife – PE, Ribeirão Preto – SP, Salvador – BA, São Luís – MA e Vitória – ES.

### **ANP Interior**

O projeto ANP Interior foi iniciado em 2010 com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre o setor, orientar agentes econômicos, parceiros institucionais e consumidores do interior do Brasil. Os eventos incluem seminários, palestras e seções de atendimento presencial sobre temas específicos de interesse da região, tais como qualidade de combustíveis e normas de segurança para os agentes do setor de GLP. A ANP Interior foi realizada nas seguintes cidades: São José do Rio Preto (SP), Sorocaba (SP).

### **ANP Comunidade**

O projeto tem como objetivo fornecer informações aos moradores de comunidade sobre direitos e cuidados na compra e utilização do gás de botijão (GLP) e dos combustíveis líquidos, vendidos em postos revendedores, além de divulgar a atuação da ANP na sociedade. O projeto é uma iniciativa da ANP com o apoio do Sindigás e do governo do Estado do Rio de Janeiro. As atividades incluem palestras informativas da ANP e do Corpo de Bombeiros, peças de teatro educativas, sorteios, oficinas, doações, entre outros. A ANP realizou o evento em junho de 2010 nas comunidades Pavão-Pavãozinho e Cantagalo.

### **PRH ANP**

Concessão de bolsas de graduação e pós-graduação a alunos de universidades públicas de todo o Brasil.

### **REDES SOCIAIS**

A ANP divulga informações sobre suas ações através de redes sociais tais como *Facebook* e *Twitter*, divulgando informações relevantes sobre suas atividades através destes canais. Também disponibiliza no sítio do *Youtube* os vídeos da instituição. Tais iniciativas buscam inserir a agência nas novas modalidades de comunicação institucional.

Do mesmo modo, salienta-se ainda o programa ERSEFORMA, desenvolvido pelo regulador em Portugal.

Desde 2008 que a ERSE tem vindo a desenvolver acções de formação sobre os sectores eléctrico e de gás natural junto de agentes e consumidores, bem como da sociedade civil em geral. Além do programa regular, com sessões estruturadas que cobrem vários temas da regulação, existe um programa temático, com acções de curta duração e para públicos específicos. O público-alvo desta actividade reparte-se entre os organismos representantes dos consumidores, entidades governamentais e autárquicas, centros de arbitragem, julgados de paz e outras entidades que intervêm na resolução de litígios e outras entidades convidadas pela ERSE. As acções de formação são realizadas nas instalações da ERSE e em outros pontos do país, em espaços cedidos por outras entidades públicas. A formação é gratuita, requer uma inscrição prévia dos formandos, os quais recebem um certificado de participação e procedem à avaliação da qualidade da formação ministrada.

## 8.6 OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Neste item buscou-se avaliar as demais relações institucionais das entidades reguladoras que não estavam enquadradas nas categorias mencionadas nos itens anteriores. Para tanto, foi feito um levantamento de tais interações, que resultou nas seguintes entidades mencionadas pelos reguladores da RELOP.

- Municípios
- Associações de Municípios
- Associações de Classes
- Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Juizados de Paz
- Outras entidades de resolução alternativa de litígios
- Universidades

O Diagrama 20 apresenta as outras instituições que possuem relações com os reguladores da RELOP, de acordo com as informações levantadas.

Diagrama 20.  
Outras Relações Institucionais do Regulador

Municípios e Associações de Municípios	ERSE
Associações de Classe	ANEEL, ANP, ARE, IRSE
Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Juizados de Paz e Outros Centros de Resolução Alternativa de Litígios	ERSE
Universidades	ANP
Empresa de Pesquisa Energética (empresa pública responsável pelo planejamento do setor energético do Brasil)	ANEEL, ANP
Operador Nacional do Sistema Elétrico	ANEEL
Câmara de Comercialização de Energia Elétrica	ANEEL



## 9. CONCLUSÕES

O trabalho realizado, conforme anteriormente mencionado, constitui a segunda parte do Estudo de Benchmarking de Regulação – Aprofundamento das Relações Institucionais, das entidades reguladoras que até o presente momento compõem a RELOP.

39

De uma forma geral, os resultados do estudo demonstram que as estruturas de relacionamento institucional das entidades reguladoras da RELOP são semelhantes, bem como sua interação com os diversos segmentos do público externo, utilizando, para o efeito, uma diversidade de meios e formas que vão desde o contacto individual, através do telefone ou e-mail, até à divulgação via Internet ou a promoção de eventos.

Outra conclusão do estudo foi a de que algumas entidades reguladoras já possuem uma estrutura de relacionamento institucional mais consolidada e abrangente, nomeadamente no atendimento e apoio aos consumidores que, desta forma, pode servir de exemplo para outras, menos maduras neste segmento.

Estes diferentes níveis de maturidade nas estruturas de relacionamento institucional constituem-se como uma "bolsa de conhecimento" fomentadora do intercâmbio de experiências entre as diversas entidades da RELOP.

Como traço comum a todas as entidades reguladoras que participaram do estudo, destaca-se o esforço no sentido de envolver de todas as formas possíveis, o público externo nas ações do regulador, da forma o mais transparente possível, onde se salienta a realização de audiências e consultas públicas. Os principais objetivos do regulador, em tal contexto, são: promover a melhoria da qualidade dos serviços e dos produtos regulados e conscientizar os consumidores sobre seus direitos, defendendo de forma ampla os interesses dos mesmos, contribuindo para o bem estar e o progresso da sociedade.







## 2. APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES REGULADORAS COM CONSUMIDORES, GOVERNOS E AGENTES DO MERCADO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO

1. Designação do regulador

--

2. País

Angola		Brasil		Cabo Verde		Portugal		Moçambique		São Tomé e Príncipe	
--------	--	--------	--	------------	--	----------	--	------------	--	---------------------	--

3. Pessoa para contato

a)
----

4. Contatos

Email:	Número de telefone:
5. Data de criação	
6. Qual o diploma legal de criação?	
7. Identifique as normas legais que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade.	

### 2.2. TRANSPARÊNCIA

8. Quais são as principais informações de interesse do público que o regulador divulga ao público?

Regulamentação do(s) setor(es) regulados	
Tarifas e preços	
Reuniões de Diretoria	
Direitos dos consumidores	
Segurança do abastecimento	
Concorrência	
Ambiente	
Outras (especifique)	

9. Quais são as formas de apresentação das informações que o regulador divulga ao público?

Estudos Técnicos	
Palestras e apresentações	
Pareceres e Notas Técnicas	
Workshops	
Planilhas de dados estatísticos	
Outras (especifique)	

10. Quais são os meios de contato do público externo com o regulador ?

Telefone	
Internet	
Carta ou Fax	
E-mail	
Presencial	
Outras (especifique)	

### 2.3. RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS

11. Quais são as atribuições e funções do órgão regulador cumpre relacionadas à atuação do Governo (Presidente da República)?

Formulação de Políticas	
Assessoramento	
Execução das Políticas Públicas	
Outros	
Especifique	

12. Identifique outras entidades públicas que interagem com o regulador:

Autoridade da Concorrência	
Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários	
Organismos da Administração Pública	
Outras Entidades Reguladores	
Parlamento	
Outras (especifique)	

--

13. Qual é a participação entidades públicas nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

--

14. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

--

**2.4. RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS**

15. Identifique as entidades estrangeiras que interagem com o regulador:

Associações de Reguladores	
ARIAE	
ICER	
Outros	
Universidades	

Centros de Pesquisa	
Outros (especifique)	

16. Qual é a participação entidades internacionais nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

17. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

## 2.5. RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

18. Qual é a participação dos consumidores nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

19. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

20. Quais são os mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador?

Telefone	
Internet	
Carta ou Fax	
E-mail	
Presencial	
Outras (especifique)	

21. Como o regulador é organizado para atender os direitos e interesses dos consumidores?

Especifique

--

## 2.6. EMPRESAS QUE ATUAM NOS SETORES REGULADOS

22. Identifique as principais empresas que atuam no setor regulado sob sua responsabilidade:

Empresas reguladas	
Empresas que actuam em regime de mercado	
Estatais ou empresas de economia mista	
Estrangeiras	
Nacionais	

Especifique

Empresa de economia mista (Petrobras), grandes multinacionais de petróleo, pequenos produtores nacionais e estrangeiros, empresas parapetrolíferas, distribuidores de gás natural e derivados, postos revendedores, entre outros.
---

23. Qual é a participação das empresas que atuam nos setores regulados nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

24. Quais as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

## 2.7. SOCIEDADE CIVIL

25. Qual é a participação da sociedade civil na atuação do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	
Especifique	

26. Quais são os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	

Representação nos Conselhos do Regulador


Outras (especifique)

27. Quais são as iniciativas do órgão regulador para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções?

Financiamento de Eventos

--

Seminários

--

Congressos

--

Publicações Técnicas

--

Outras (especifique)

--

--

## 2.8. OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

28. Se existem outras entidades que possuem relações com o regulador e que não se encontram abrangidas por este questionário, especifique.

--



**ANEXO II– QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS  
PELOS REGULADORES DA RELOP**



## 2. APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES REGULADORAS COM CONSUMIDORES, GOVERNOS E AGENTES DO MERCADO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO

1. Designação do regulador

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

2. País

Angola		Brasil	x	Cabo Verde		Portugal		Moçambique		São Tomé e Príncipe	
--------	--	--------	---	------------	--	----------	--	------------	--	---------------------	--

3. Pessoa para contato

a) André Freire de Carvalho Venâncio  
b) Fabrício Bernardo Pereira

4. Contatos

Email: a) <a href="mailto:freire@aneel.gov.br">freire@aneel.gov.br</a> b) <a href="mailto:fabriciobp@aneel.gov.br">fabriciobp@aneel.gov.br</a>	Número de telefone: (61) 2192-8906
5. Data de criação	26/12/96
6. Qual o diploma legal de criação?	Lei 9.427 de 26 de Dezembro de 1996
7. Identifique as normas legais que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade.	Lei 9.427/1996 Lei nº 8.987/1995 Lei nº 10.848/2004

### 2.2. TRANSPARÊNCIA

8. Quais são as principais informações de interesse do público que o regulador divulga ao público?

Regulamentação do(s) setor(es) regulados	X
Tarifas e preços	X
Reuniões de Diretoria	X
Direitos dos consumidores	X
Segurança do abastecimento	
Concorrência	X
Ambiente	

**Informações sobre a ANEEL**

A ANEEL provê especial transparência ao seu processo decisório com práticas que vão desde a transmissão, ao vivo pela *internet*, das sessões de distribuição de processos aos Diretores e da própria Reunião Pública da Diretoria. Vale ressaltar que a Reunião Pública tem a sua pauta divulgada de forma antecipada à sua realização, de modo a permitir aos interessados em determinado assunto não apenas acompanhá-la, mas também realizar sustentação oral quando julgar conveniente.

9. Quais são as formas de apresentação das informações que o regulador divulga ao público?

Estudos Técnicos	X
Palestras e apresentações	X
Pareceres e Notas Técnicas	X
Workshops	X
Planilhas de dados estatísticos	X
Outras (especifique)	

10. Quais são os meios de contato do público externo com o regulador ?

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X
Presencial	X
Outras - Sustentação oral nas reuniões públicas da Diretoria e Audiências Públicas;	X

**2.3. RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS**

11. Quais são as atribuições e funções do órgão regulador cumpre relacionadas à atuação do Governo (Presidente da República)?

Formulação de Políticas	
Assessoramento	X

Execução das Políticas Públicas	x
Outros	
Especifique	

12. Identifique outras entidades públicas que interagem com o regulador:

Autoridade da Concorrência	x
Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários	x
Organismos da Administração Pública	x
Outras Entidades Reguladores	x
Parlamento	x
Outras (especifique)	

13. Qual é a participação entidades públicas nas atribuições do regulador?

Função Normativa	x
Supervisão	x
Fiscalização e Controle	x
Ações complementares	x
Opiniões e Sugestões	x
Outros (especifique)	

14. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam?

Por Lei ou protocolo	x
Emissão de Parecer	x
Reuniões ou Seminários	x
Consultas e Audiências Públicas	x
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

## 2.4. RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS

15. Identifique as entidades estrangeiras que interagem com o regulador:

Associações de Reguladores	<input checked="" type="checkbox"/>
ARIAE	<input checked="" type="checkbox"/>
ICER	<input checked="" type="checkbox"/>
Outros. Ex: BID, CIER, GTZ, CIGRÉ	<input checked="" type="checkbox"/>
Universidades	<input type="checkbox"/>
Centros de Pesquisa	<input type="checkbox"/>
Outros (especifique)	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

16. Qual é a participação entidades internacionais nas atribuições do regulador?

Função Normativa	<input type="checkbox"/>
Supervisão	<input type="checkbox"/>
Fiscalização e Controle	<input type="checkbox"/>
Ações complementares	<input checked="" type="checkbox"/>
Opiniões e Sugestões	<input checked="" type="checkbox"/>
Outros (especifique)	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

17. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	<input checked="" type="checkbox"/>
Emissão de Parecer	<input type="checkbox"/>
Reuniões ou Seminários	<input checked="" type="checkbox"/>
Consultas e Audiências Públicas	<input type="checkbox"/>
Representação nos Conselhos do Regulador	<input type="checkbox"/>
Outras - Visitas técnicas	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

## 2.5. RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

18. Qual é a participação dos consumidores nas atribuições do regulador?

Função Normativa	<input type="checkbox"/>
Supervisão	<input type="checkbox"/>

Fiscalização e Controle	
Ações complementares	X
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

19. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	X
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique) – Visitas técnicas	

20. Quais são os mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador?

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X
Presencial	X
Outras - Sessões de mediação	X

21. Como o regulador é organizado para atender os direitos e interesses dos consumidores?  
Especifique

A ouvidoria da Agência é o principal canal de atendimento aos consumidores. O registro poderá ser feito diretamente na ANEEL se não houver agência estadual ou se ela não for conveniada.

O consumidor que precisa contatar a Ouvidoria Setorial da ANEEL tem diversos canais à disposição: As solicitações que não podem ser imediatamente solucionadas pelos atendentes da central 167, por necessitarem de posicionamento das distribuidoras, são registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e somam-se àquelas recebidas por chat, formulário, carta, etc. Esse conjunto de solicitações é

analisado em segundo nível, pelo corpo técnico da ANEEL, para adequado tratamento da questão, seja pela prestação de informações acerca de temas relativos à regulação ou pela busca de esclarecimento junto às distribuidoras sobre a prestação dos seus serviços.

As informações prestadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL buscam a aplicação de medidas alternativas para a solução das controvérsias surgidas, com objetivo de atender aos princípios da celeridade, eficiência e isonomia.

Essas informações, entretanto, não possuem caráter decisório e, portanto, não são passíveis de recurso. Por essa razão, o consumidor pode requerer a abertura de processo administrativo, em acordo com a Lei nº. 9.784/1999 e com a Norma de Organização ANEEL nº 001/1998, anexa à Resolução nº 273/2007. A petição deve ser protocolada na agência estadual conveniada, quando houver, ou na ANEEL, diretamente ou por correspondência.

**2.6. EMPRESAS QUE ATUAM NOS SETORES REGULADOS**

22. Identifique as principais empresas que atuam no setor regulado sob sua responsabilidade:

Empresas reguladas	x
Empresas que actuam em regime de mercado	X
Estatais ou empresas de economia mista	X
Estrangeiras	X
Nacionais	X

Especifique

--

23. Qual é a participação das empresas que atuam nos setores regulados nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

--

24. Quais as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	x
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	
<hr/>	

**2.7. SOCIEDADE CIVIL**

25. Qual é a participação da sociedade civil na atuação do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	
Especifique	
<hr/>	

26. Quais são os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	x
Consultas e Audiências Públicas	x
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

27. Quais são as iniciativas do órgão regulador para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções?

Financiamento de Eventos	
Seminários	x
Congressos	
Publicações Técnicas	x
Outras - Audiências e Consultas Públicas; utilização do sítio da Agência na <i>internet</i> como instrumento para transmissão de eventos (Reunião Pública da Diretoria, por exemplo) e	x

mecanismo de divulgação de informações relevantes.

## **2.8. OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

28. Se existem outras entidades que possuem relações com o regulador e que não se encontram abrangidas por este questionário, especifique.

EPE – Empresa de Pesquisa Energética (empresa pública responsável por estudos e pesquisas setoriais),  
ONS – Operador Nacional do Sistema (supervisão, controle e operação do sistema elétrico),  
CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (contabilização e liquidação das compras e vendas de energia elétrica)





## 2. APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES REGULADORAS COM CONSUMIDORES, GOVERNOS E AGENTES DO MERCADO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO

#### 1. Designação do regulador

AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCMBUSTÍVEIS

#### 2. País

Angola		Brasil	x	Cabo Verde		Portugal		Moçambique		São Tomé e Príncipe	
--------	--	--------	---	------------	--	----------	--	------------	--	---------------------	--

#### 3. Pessoa para contato

a) Jacqueline Mariano  
b) Alice Kinue Jomori de Pinho

#### 4. Contatos

Email: jmariano@anp.gov.br apinho@anp.gov.br	Número de telefone: (55) 21 2112-8362 (55) 21 2112-8358
5. Data de criação	06/08/1997
6. Qual o diploma legal de criação?	Lei nº 9.478 de 06 de agosto de 1997
7. Identifique as normas legais que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade.	. Lei do Petróleo (Lei nº 9.478/97) . Decreto nº 2.455/1998 . Decreto nº 3.520/2000

### 2.2. TRANSPARÊNCIA

#### 8. Quais são as principais informações de interesse do público que o regulador divulga ao público?

Regulamentação do(s) setor(es) regulados	X
Tarifas e preços	X
Reuniões de Diretoria	X
Direitos dos consumidores	X
Segurança do abastecimento	
Concorrência	X

Ambiente	
Outras (especifique)	X

**Informações sobre a ANP**

A ANP realiza reuniões semanais com os seus Diretores e publica a pauta com os assuntos discutidos na reunião em seu sítio na internet, no seguinte endereço:

<http://200.179.25.211/NXT/gateway.dll?f=templates&fn=default.htm>

**Eventos** (Audiências Públicas, Cerimônias, Feiras e Exposições, Seminários)

**Rodadas de Licitação**

**Relatórios de Gestão**

**Ações de Fiscalização**

**Informações sobre Concursos Públicos**

**Publicações** (anuário estatístico, boletins ANP, livros e revistas, cartilhas e guias)

**Fale com a ANP**

Endereço eletrônico: <http://www.anp.gov.br/>

9. Quais são as formas de apresentação das informações que o regulador divulga ao público?

Estudos Técnicos	X
Palestras e apresentações	X
Pareceres e Notas Técnicas	X
Workshops	X
Planilhas de dados estatísticos	X
Outras (especifique)	

10. Quais são os meios de contato do público externo com o regulador ?

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X
Presencial	X
Outras (especifique)	

### 2.3. RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS

11. Quais são as atribuições e funções do órgão regulador cumpre relacionadas à atuação do Governo (Presidente da República)?

Formulação de Políticas	
Assessoramento	X
Execução das Políticas Públicas	X
Outros	X

Especifique

O Conselho Nacional de Política Energética – CNPE é órgão de assessoramento do Presidente da República para a formulação de políticas e diretrizes de energia. Em função da pauta e a critério do Presidente do CNPE, a ANP pode participar das reuniões do Conselho.

Cabe a ANP implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de petróleo, gás natural e biocombustíveis, definida pelo CNPE. Adicionalmente, a ANP subsidia o Governo Federal, com informações e estudos, para a definição dos blocos e critérios de seleção utilizados nas Rodadas de Licitações.

12. Identifique outras entidades públicas que interagem com o regulador:

Autoridade da Concorrência	X
Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários	
Organismos da Administração Pública	X
Outras Entidades Reguladores	X
Parlamento	X
Outras (especifique)	

A ANP interage com o Ministério de Minas e Energia, Ministério do Meio Ambiente, INEA, Ministério das Relações Exteriores, Empresa de Pesquisa Energética (pública), Órgãos Reguladores Estaduais (de gás natural), Secretarias de Fazenda dos Estados, Secretaria de Defesa Econômica (SDE – Ministério da Justiça), entre outros.

13. Qual é a participação entidades públicas nas atribuições do regulador:

Função Normativa	X
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	X
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

Ex. A ANP faz parte do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, com atribuição de emitir pareceres técnicos sobre atos de concentração no setor de petróleo que subsidiam a decisão do Conselho Administrativo de Defesa Econômica sobre a aprovação ou não do ato.  
 O Parlamento Nacional pode legislar sobre as competências das Agências Reguladoras.  
 O TCU e a CGU fiscalizam as ações e contas da ANP.

14. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam:

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	X
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

#### 2.4. RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS

15. Identifique as entidades estrangeiras que interagem com o regulador:

Associações de Reguladores	X
ARIAE	X
ICER	X
Outros	
Universidades	
Centros de Pesquisa	X
Outros (especifique)	

16. Qual é a participação entidades internacionais nas atribuições do regulador:

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	X
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

17. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam:

Por Lei ou protocolo	X
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

## 2.5. RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

18. Qual é a participação dos consumidores nas atribuições do regulador:

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	X
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

19. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e os consumidores se concretizam:

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

20. Quais são os mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador.

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X

Presencial	X
Outras (especifique)	X

21. Como o regulador é organizado para atender os direitos e interesses dos consumidores?  
Especifique

A ANP possui uma área exclusiva para contato com o consumidor.

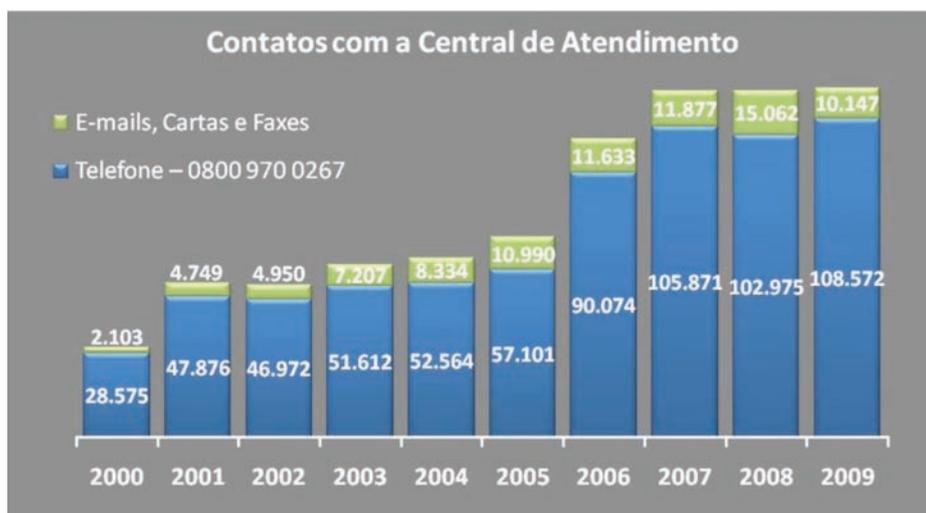
O Centro de Relações do Consumidor - CRC foi constituído em junho de 2000 como o canal de relacionamento da ANP com o público, em especial os consumidores dos produtos da indústria do petróleo e do gás natural, buscando a proteção dos seus interesses. O atendimento do CRC é realizado por dois canais: a central de atendimento 0800 970 0267 e o por meio do sítio na internet.

A maioria das manifestações é respondida imediatamente, mas se houver necessidade de ação específica de uma das unidades técnicas da Agência, posteriormente o "Fale com a ANP" ou a Central de Atendimento entrarão em contato com o interessado para fornecer a resposta da Agência.

As respostas às demandas são fornecidas conforme o canal de comunicação escolhido pelo público, ou seja, por telefone, e-mail, carta ou fax.

Em 2009 a Central de Atendimento da ANP registrou 118.179 contatos entre telefônicos (91%) e eletrônicos (9%) com 9.900 de média mensal.

O gráfico abaixo revela o aumento do atendimento na Central de Atendimento, entre os anos 2000 e 2009. É importante destacar que o início das atividades da Central de Atendimento se deu em junho de 2000, razão pela qual o cálculo da taxa de crescimento tem como base o ano de 2001.



Ano	Telefone (0800 970 0267)	E-mails, Cartas e Faxes	Total
2000	28.575	2.103	30.678
2001	47.876	4.749	52.625
2002	46.972	4.950	51.922
2003	51.612	7.207	58.819
2004	52.564	8.334	60.898
2005	57.101	10.990	68.091
2006	90.074	11.633	101.707
2007	105.871	11.877	117.748
2008	102.975	15.062	118.037
2009	108.572	10.147	118.719

Dos 118.719 contatos com a Central de Atendimento em 2009, mais da metade foram identificados como agentes econômicos regulados (58,3%) e 33,5% foram de consumidores ou entidades que os

representam. O gráfico abaixo revela os segmentos de público que fizeram contato em busca de informações ou para fazer algum tipo de denúncia, reclamação, elogio ou sugestão. Ressalta-se que são considerados Administração Pública nesse caso, órgãos dos poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário.

## 2.6. EMPRESAS QUE ATUAM NOS SETORES REGULADOS

22. Identifique as principais empresas que atuam no setor regulado sob sua responsabilidade

Empresas reguladas	
Empresas que actuam em regime de mercado	X
Estatais ou empresas de economia mista	X
Estrangeiras	X
Nacionais	X

Especifique:

Empresa de economia mista (Petrobras), grandes multinacionais de petróleo, pequenos produtores nacionais e estrangeiros, empresas parapetrolíferas, distribuidores de gás natural e derivados, postos revendedores, entre outros.

23. Qual é a participação das empresas que atuam nos setores regulados nas atribuições do regulador:

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

24. Quais as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

**Audiências e Consultas Públicas**

- 1. Lei 9.478/1997.** “Art. 19. As iniciativas de projetos de lei ou de alteração de normas administrativas que impliquem afetação de direito dos agentes econômicos ou de consumidores e usuários de bens e serviços da indústria do petróleo serão precedidas de audiência pública convocada e dirigida pela ANP”.

A audiência pública é um instrumento de publicidade, legitimidade e transparência das decisões da Agência. É um processo no qual a ANP abre espaço para que todas as pessoas que possam sofrer os reflexos da decisão administrativa tenham oportunidade de se manifestar.

Através da audiência pública a ANP tem acesso, simultaneamente e em condições de igualdade, às mais variadas opiniões sobre a matéria debatida, em contato direto com os interessados.

- 2. Decreto 2.455/1998.** “Art. 22. O processo decisório que implicar efetiva afetação de direitos dos agentes econômicos do setor petróleo ou dos consumidores e usuários de bens e serviços da indústria do petróleo decorrente de ato administrativo da Agência ou de anteprojeto de lei por ela proposto, será precedido de audiência pública, com os objetivos de:

- I - recolher subsídios, conhecimentos e informações para o processo decisório da ANP;
- II - propiciar aos agentes econômicos e aos consumidores e usuários a possibilidade de encaminhamento de opiniões e sugestões;
- III - identificar todos os aspectos relevantes à matéria, objeto da audiência pública;
- IV - dar publicidade às ações da ANP.”

Inicialmente, a ANP publica em seu sítio da internet a minuta da norma a ser editada, que fica disponível para leitura e consulta pública por um prazo determinado. Os agentes econômicos e os demais interessados tem a possibilidade de encaminhar opiniões e sugestões.

Após esse período é realizada audiência pública, em que os agentes regulados podem manifestar-se via participação oral e efetiva para influenciar as decisões da ANP. O endereço eletrônico das audiências públicas já realizadas e em andamento é:

<http://www.anp.gov.br/?id=550>

As opiniões dos agentes não vinculam a decisão, visto que têm caráter consultivo, e a ANP, embora não esteja obrigada a segui-las, deve analisá-las segundo seus critérios, acolhendo-as ou rejeitando-as.

## 2.7. SOCIEDADE CIVIL

25. Qual é a participação da sociedade civil na atuação do regulador:

Função Normativa

Supervisão

Fiscalização e Controle

Ações complementares

Opiniões e Sugestões

Outros (especifique)

Especifique

X

--

26. Quais são os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador:

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

27. Quais são as iniciativas do órgão regulador para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções?

Financiamento de Eventos	X
Seminários	X
Congressos	X
Publicações Técnicas	X
Outras (especifique)	X

#### **ANP Comunidade**

O projeto tem como objetivo fornecer informações aos moradores de comunidade sobre direitos e cuidados na compra e utilização do o gás de botijão (GLP) e dos combustíveis líquidos, vendidos em postos revendedores, além de divulgar a atuação da ANP na sociedade. O projeto é uma iniciativa da ANP com o apoio do Sindigás e do governo do Estado do Rio de Janeiro.

As atividades incluem palestras informativas da ANP e do Corpo de Bombeiros, peças de teatro educativas, sorteios, oficinas, doações, entre outros.

A ANP realizou o evento em junho de 2010 nas comunidades Pavão-Pavãozinho e Cantagalo.

#### **ANP Itinerante**

O projeto ANP Itinerante foi iniciado em 2009 com o objetivo de intensificar a interação da Agência com o público em todas as regiões do Brasil.

Em cada evento do projeto são promovidos seminários, minicursos e seções de atendimento presencial sobre temas como fiscalização, cadastro e regularização de agentes econômicos regulados; regulação e desenvolvimento nas regiões do Brasil; mercado de combustíveis no País e nas regiões; qualidade dos combustíveis e treinamento para o consumidor.

São divulgadas, também, informações sobre regras em vigor para o mercado brasileiro de

combustíveis, padrão de qualidade dos produtos e fiscalização das atividades dos agentes econômicos, além de outras ações da Agência para a promoção do desenvolvimento de cada região visitada pelo ANP Itinerante.

Estão previstas edições periódicas do evento para atender todas as regiões do Brasil, sempre com o mesmo conjunto de ações, serviços e palestras.

A ANP Itinerante foi realizada nas seguintes cidades: Belo Horizonte-MG, Curitiba-PR, Imperatriz – MA, Juazeiro – BA, Manaus – AM, Recife-PE, Ribeirão Preto-SP, Salvador-BA, São Luís-MA e Vitória – ES.

#### **ANP Interior**

O projeto ANP Interior foi iniciado em 2010 com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre o setor, orientar agentes econômicos, parceiros institucionais e consumidores do interior do Brasil.

Os eventos incluem seminários, palestras e seções de atendimento presencial sobre temas específicos de interesse da região, tais como qualidade de combustíveis e normas de segurança para os agentes do setor de GLP.

A ANP Interior foi realizada nas seguintes cidades: São José do Rio Preto (SP), Sorocaba (SP).

## **2.8. OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

28. Se existem outras entidades que possuem relações com o regulador e que não se encontram abrangidas por este questionário, especifique.



## 2. APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES REGULADORAS COM CONSUMIDORES, GOVERNOS E AGENTES DO MERCADO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO

1. Designação do regulador

--

2. País

Angola		Brasil		Cabo Verde		Portugal	<b>X</b>	Moçambique		São Tomé e Príncipe	
--------	--	--------	--	------------	--	----------	----------	------------	--	---------------------	--

3. Pessoa para contato

a) Dra. Maria Arminda Sousa
-----------------------------

4. Contatos

Email: asousa@erse.pt	Número de telefone: 351 213 033 280
5. Data de criação	27/07/1995
6. Qual o diploma legal de criação?	Decreto-Lei n.º 187/95, de 27 de Julho
7. Identifique as normas legais que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade.	Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril Aprova os novos Estatutos da ERSE que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade

### 2.2. TRANSPARÊNCIA

8. Quais são as principais informações de interesse do público que o regulador divulga ao público?

Regulamentação do(s) setor(es) regulados	<b>X</b>
Tarifas e preços	<b>X</b>
Reuniões de Diretoria	
Direitos dos consumidores	<b>X</b>
Segurança do abastecimento	
Concorrência	
Ambiente (*)	
Outras (especifique)	<b>X</b>
-Supervisão de mercados; - Qualidade de serviço; - Eficiência energética; Desempenho ambiental das	

(\*) Como não existem atribuições específicas da ERSE para a área do Ambiente, a opção foi especializar este tema em “Outras” com a indicação das áreas de interesse público divulgadas pelo regulador, para as quais tem programas de incentivo e que são a “Eficiência Energética no Consumo ” e o “ Desempenho ambiental das empresas reguladas”

9. Quais são as formas de apresentação das informações que o regulador divulga ao público?

Estudos Técnicos	<b>X</b>
Palestras e apresentações	<b>X</b>
Pareceres e Notas Técnicas	<b>X</b>
Workshops	<b>X</b>
Planilhas de dados estatísticos	
Outras (especifique)	<b>X</b>
- Regulamentos; - Despachos; - Recomendações; - Comunicados ; - Boletins e Relatórios ( incluem informação estatística)	

10. Quais são os meios de contato do público externo com o regulador ?

Telefone	<b>X</b>
Internet	<b>X</b>
Carta ou Fax	<b>X</b>
E-mail	<b>X</b>
Presencial	<b>X</b>
Outras (especifique)	

### 2.3. RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS

11. Quais são as atribuições e funções do órgão regulador cumpre relacionadas à atuação do Governo (Presidente da República)?

Formulação de Políticas	
Assessoramento	<b>X</b>
Execução das Políticas Públicas(1)	
Outros	<b>X</b>

Especifique

Nota (1): A ERSE é um órgão independente ainda que na sua actuação deva observar algumas orientações do Governo que se inserem no âmbito da política energética como é o caso do apoio às energias renováveis, não se configurando como um executor desta política papel que compete à Direcção Geral de Energia e Geologia.

12. Identifique outras entidades públicas que interagem com o regulador:

Autoridade da Concorrência	<b>X</b>
Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários	<b>X</b>
Organismos da Administração Pública	<b>X</b>
Outras Entidades Reguladoras	<b>X</b>
Parlamento	<b>X</b>
Outras (especifique)	

--

13. Qual é a participação entidades públicas nas atribuições do regulador?

Função Normativa	<b>X</b>
Supervisão	<b>X</b>
Fiscalização e Controle	<b>X</b>
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	<b>X</b>
Outros (especifique)	

--

14. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam?

Por Lei ou protocolo	<b>X</b>
Emissão de Parecer	<b>X</b>
Reuniões ou Seminários	<b>X</b>
Consultas e Audiências Públicas	<b>X</b>
Representação nos Conselhos do Regulador	<b>X</b>
Outras (especifique)	

--

## 2.4. RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS

15. Identifique as entidades estrangeiras que interagem com o regulador:

Associações de Reguladores	
ARIAE	X
ICER	X
Outros	X
Universidades	X
Centros de Pesquisa	
Outros (especifique)	X
Entidades reguladoras congêneres	

16. Qual é a participação entidades internacionais nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

17. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	X
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	X
Questionários	

## 2.5. RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

18. Qual é a participação dos consumidores (\*\*) nas atribuições do regulador?

Função Normativa	<b>X</b>
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	<b>X</b>
Opiniões e Sugestões	<b>X</b>
Outros (especifique)	

(\*\*)Maioritariamente através de organismos /associações de consumidores representantes dos seus direitos e interesses.

19. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e os consumidores se concretizam?

Por Lei ou protocolo	<b>X</b>
Emissão de Parecer	<b>X</b>
Reuniões ou Seminários	<b>X</b>
Consultas e Audiências Públicas	<b>X</b>
Representação nos Conselhos do Regulador	<b>X</b>
Outras (especifique)	

20. Quais são os mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador?

Telefone	<b>X</b>
Internet	<b>X</b>
Carta ou Fax	<b>X</b>
E-mail	<b>X</b>
Presencial	<b>X</b>
Outras (especifique)	

21. Como o regulador é organizado para atender os direitos e interesses dos consumidores?

Especifique

Uma das atribuições da ERSE é a protecção dos direitos e interesses dos consumidores de electricidade e de gás natural. Ao nível orgânico, as Direcções que detêm atribuições na área de regulação,

designadamente a Direcção de Mercados e Consumidores, desenvolvem tarefas com vista à implementação de medidas de salvaguarda dos direitos dos consumidores – regulamentação, recomendações, verificação do cumprimento das normas, etc. Paralelamente, a ERSE dispõe, desde 2003, de uma unidade funcional designada por “Apoio ao Consumidor de Energia”(ACE), a qual disponibiliza serviços de atendimento telefónico e presencial bem como de resposta a pedidos de informação e a tratamento de reclamações.

## 2.6. EMPRESAS QUE ATUAM NOS SETORES REGULADOS

22. Identifique as principais empresas que atuam no setor regulado sob sua responsabilidade: (ver **Notas**)

Empresas reguladas	<b>X</b>
Empresas que actuam em regime de mercado	<b>X</b>
Estatais ou empresas de economia mista	
Estrangeiras	<b>X</b>
Nacionais	<b>X</b>

Especifique

Empresa de economia mista (Petrobras), grandes multinacionais de petróleo, pequenos produtores nacionais e estrangeiros, empresas parapetrolíferas, distribuidores de gás natural e derivados, postos revendedores, entre outros.

23. Qual é a participação das empresas que atuam nos setores regulados nas atribuições do regulador?

Função Normativa	<b>X</b>
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	<b>X</b>
Outros (especifique)	<b>X</b>

Disponibilização periódica de informação

24. Quais as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador?

Por Lei ou protocolo	<b>X</b>
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	<b>X</b>

Consultas e Audiências Públicas	<b>X</b>
Representação nos Conselhos do Regulador	<b>X</b>
Outras (especifique)	

## 2.7. SOCIEDADE CIVIL

25. Qual é a participação da sociedade civil na atuação do regulador?

Função Normativa	<b>X</b>
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	<b>X</b>
Outros (especifique)	
Especifique	

26. Quais são os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador?

Por Lei ou protocolo	<b>X</b>
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	<b>X</b>
Consultas e Audiências Públicas	<b>X</b>
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

27. Quais são as iniciativas do órgão regulador para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções?

Financiamento de Eventos	
Seminários	<b>X</b>
Congressos	
Publicações Técnicas	<b>X</b>
Outras (especifique)	<b>X</b>

- Divulgação de informação na sua página na Internet
--

- Acções de Formação – ERSEFORMA

## **2.8. OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

28. Se existem outras entidades que possuem relações com o regulador e que não se encontram abrangidas por este questionário, especifique.

- Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo; Julgados de Paz e outras entidades de resolução alternativa de litígios.  
- Municípios e Associações de Municípios





## 2. APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES REGULADORAS COM CONSUMIDORES, GOVERNOS E AGENTES DO MERCADO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO

1. Designação do regulador

IRSE – INSTITUTO REGULADOR DO SECTOR ELÉCTRICO

2. País

Angola	X	Brasil		Cabo Verde		Portugal		Moçambique		São Tomé e Príncipe	
--------	---	--------	--	------------	--	----------	--	------------	--	---------------------	--

3. Pessoa para contato

a) AUGUSTA RODRIGUES

4. Contatos

Email: marygugu45@hotmail.com	Número de telefone: 00244 222 310 330 00 244 929 310 330
5. Data de criação	12 de Março
6. Qual o diploma legal de criação?	Decreto n.º 04/02
7. Identifique as normas legais que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade.	Decreto n.º 02/04

### 2.2. TRANSPARÊNCIA

8. Quais são as principais informações de interesse do público que o regulador divulga ao público?

Regulamentação do(s) setor(es) regulados	X
Tarifas e preços	X
Reuniões de Diretoria	
Direitos dos consumidores	X
Segurança do abastecimento	X
Concorrência	
Ambiente	X
Outras (especifique)	

--

9. Quais são as formas de apresentação das informações que o regulador divulga ao público?

Estudos Técnicos	X
Palestras e apresentações	X
Pareceres e Notas Técnicas	
Workshops	X
Planilhas de dados estatísticos	
Outras (especifique)	

--

10. Quais são os meios de contato do público externo com o regulador ?

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X
Presencial	X
Outras (especifique)	

--

### 2.3. RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS

11. Quais são as atribuições e funções do órgão regulador cumpre relacionadas à atuação do Governo (Presidente da República)?

Formulação de Políticas	X
Assessoramento	
Execução das Políticas Públicas	X
Outros	

Especifique

--

12. Identifique outras entidades públicas que interagem com o regulador:

Autoridade da Concorrência	X
Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários	
Organismos da Administração Pública	X
Outras Entidades Reguladores	
Parlamento	X
Outras (especifique)	

13. Qual é a participação entidades públicas nas atribuições do regulador?

Função Normativa	X
Supervisão	X
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

14. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam?

Por Lei ou protocolo	X
Emissão de Parecer	X
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	X
Outras (especifique)	

#### 2.4. RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS

15. Identifique as entidades estrangeiras que interagem com o regulador:

Associações de Reguladores	
ARIAE	
ICER	
Outros	
Universidades	X

Centros de Pesquisa	
Outros (especifique)	
RERA –Associação Regional dos Reguladores da SADC; AFUR – Fórum Africano P/ as Entidades Reguladoras	

16. Qual é a participação entidades internacionais nas atribuições do regulador?

Função Normativa	X
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	X
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

17. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	X
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

## 2.5. RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

18. Qual é a participação dos consumidores nas atribuições do regulador?

Função Normativa	X
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	X
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

19. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador com o consumidor se concretizam?

Por Lei ou protocolo	X
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

20. Quais são os mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador?

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X
Presencial	X
Outras (especifique)	

21. Como o regulador é organizado para atender os direitos e interesses dos consumidores?  
Especifique

Criação de áreas específicas para atendimento

## 2.6. EMPRESAS QUE ATUAM NOS SETORES REGULADOS

22. Identifique as principais empresas que atuam no setor regulado sob sua responsabilidade:

Empresas reguladas	
Empresas que actuam em regime de mercado	X
Estatais ou empresas de economia mista	X
Estrangeiras	X
Nacionais	X

Especifique

Empresa de economia mista (HIDROCHICAPA E KANAZURU – ELECTRIC S.A.), pequenos produtores nacionais, Empresas Nacionais (ENE-E.P. e EDEL-E.P.).

23. Qual é a participação das empresas que atuam nos setores regulados nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

24. Quais as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	X
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	X
Outras (especifique)	

## 2.7. SOCIEDADE CIVIL

25. Qual é a participação da sociedade civil na atuação do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	
Especifique	

26. Quais são os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	

Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	X
Outras (especifique)	

27. Quais são as iniciativas do órgão regulador para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções?

Financiamento de Eventos	
Seminários	X
Congressos	
Publicações Técnicas	X
Outras (especifique)	

**2.8. OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

28. Se existem outras entidades que possuem relações com o regulador e que não se encontram abrangidas por este questionário, especifique.



## 2. APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES REGULADORAS COM CONSUMIDORES, GOVERNOS E AGENTES DO MERCADO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO

#### 1. Designação do regulador

ARE – Agência de Regulação Económica

#### 2. País

Angola		Brasil		Cabo Verde	X	Portugal		Moçambique		São Tomé e Príncipe	
--------	--	--------	--	------------	---	----------	--	------------	--	---------------------	--

#### 3. Pessoa para contato

a) Valdira Neves

#### 4. Contatos

Email:	<a href="mailto:are@cvtelecom.cv">are@cvtelecom.cv</a> ; <a href="mailto:are.irlima@cvtelecom.cv">are.irlima@cvtelecom.cv</a> ; <a href="mailto:rito.evora@are.cv">rito.evora@are.cv</a>	Número de telefone:	+238 260 04 24
5. Data de criação	Fevereiro de 2004		
6. Qual o diploma legal de criação?	Decreto-Lei n.º 27/2003, de 25 de Agosto		
7. Identifique as normas legais que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade.	Decreto-Lei n.º 27/2003, de 25 de Agosto e Lei n.º 20/VI/2003, de 21 de Abril		

### 2.2. TRANSPARÊNCIA

#### 8. Quais são as principais informações de interesse do público que o regulador divulga ao público?

Regulamentação do(s) setor(es) regulados	X
Tarifas e preços	X
Reuniões de Diretoria	
Direitos dos consumidores	X
Segurança do abastecimento	
Concorrência	
Ambiente	
Outras (especifique)	X
Atribuições e competências;	

9. Quais são as formas de apresentação das informações que o regulador divulga ao público?

Estudos Técnicos	
Palestras e apresentações	X
Pareceres e Notas Técnicas	X
Workshops	X
Planilhas de dados estatísticos	
Outras (especifique)	X
Comunicados de imprensa; Folders informativos;	

10. Quais são os meios de contato do público externo com o regulador ?

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X
Presencial	X
Outras (especifique)	

### 2.3. RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS

11. Quais são as atribuições e funções do órgão regulador cumpre relacionadas à atuação do Governo (Presidente da República)?

Formulação de Políticas	
Assessoramento	
Execução das Políticas Públicas	X
Outros	
Especifique	

12. Identifique outras entidades públicas que interagem com o regulador:

Autoridade da Concorrência	
Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários	
Organismos da Administração Pública	
Outras Entidades Reguladoras	X
Parlamento	
Outras (especifique)	X

Organismos do Estado com as quais partilha competências, nomeadamente DGIE e DGTR

13. Qual é a participação entidades públicas nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

14. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	X
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	X
Outras (especifique)	

**2.4. RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS**

15. Identifique as entidades estrangeiras que interagem com o regulador:

Associações de Reguladores	
ARIAE	
ICER	
Outros	
Universidades	

Centros de Pesquisa	
Outros (especifique)	

16. Qual é a participação entidades internacionais nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	
Outros (especifique)	

17. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

**2.5. RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR**

18. Qual é a participação dos consumidores nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	

19. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e o consumidor se concretizam?

Por Lei ou protocolo	X
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	X
Consultas e Audiências Públicas	
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	

20. Quais são os mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador?

Telefone	X
Internet	X
Carta ou Fax	X
E-mail	X
Presencial	X
Outras (especifique)	X
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	

21. Como o regulador é organizado para atender os direitos e interesses dos consumidores?

Especifique

Serviço de Apoio ao Consumidor – Gabinete de Comunicação/Gabinete Jurídico/Departamento de Regulação

## 2.6. EMPRESAS QUE ATUAM NOS SETORES REGULADOS

22. Identifique as principais empresas que atuam no setor regulado sob sua responsabilidade:

Empresas reguladas	X
Empresas que atuam em regime de mercado	
Estatais ou empresas de economia mista	
Estrangeiras	
Nacionais	X

Especifique

Empresa de economia mista (Petrobras), grandes multinacionais de petróleo, pequenos produtores nacionais e estrangeiros, empresas para-petrolíferas, distribuidores de gás natural e derivados, postos revendedores, entre outros.

23. Qual é a participação das empresas que atuam nos setores regulados nas atribuições do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	

24. Quais as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	
Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	X
Outras (especifique)	
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	

**2.7. SOCIEDADE CIVIL**

25. Qual é a participação da sociedade civil na atuação do regulador?

Função Normativa	
Supervisão	
Fiscalização e Controle	
Ações complementares	
Opiniões e Sugestões	X
Outros (especifique)	
Especifique	
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	

26. Quais são os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador?

Por Lei ou protocolo	
Emissão de Parecer	

Reuniões ou Seminários	
Consultas e Audiências Públicas	X
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

27. Quais são as iniciativas do órgão regulador para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções?

Financiamento de Eventos	
Seminários	X
Congressos	X
Publicações Técnicas	
Outras (especifique)	

Sessões Públicas de esclarecimento; Comunicados órgãos de Comunicação Social;

## 2.8. OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

28. Se existem outras entidades que possuem relações com o regulador, e que não se foram abrangidas por este questionário, especifique.

--



## 2. APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES REGULADORAS COM CONSUMIDORES, GOVERNOS E AGENTES DO MERCADO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO

#### 1. Designação do regulador

CONSELHO NACIONAL DE ELECTRICIDADE - CNELEC

#### 2. País

Angola		Brasil		Cabo Verde		Portugal		Moçambique	x	São Tomé e Príncipe	
--------	--	--------	--	------------	--	----------	--	------------	---	---------------------	--

#### 3. Pessoa para contato

a) Guilherme Luis Mavila

#### 4. Contatos

Email: <a href="mailto:gmavila@cnelec.org.mz">gmavila@cnelec.org.mz</a> <a href="mailto:gmavila@tvcabo.co.mz">gmavila@tvcabo.co.mz</a>	Número de telefone: +258823030910 +25821333550
5. Data de criação	01 de Outubro de 1997
6. Qual o diploma legal de criação?	Lei nº 21/97
7. Identifique as normas legais que versam sobre a relação entre o regulador e a sociedade.	Decreto nº 42/2005 Decreto nº 8/2000 Decreto nº 25/2000

### 2.2. TRANSPARÊNCIA

#### 8. Quais são as principais informações de interesse do público que o regulador divulga ao público?

Regulamentação do(s) setor(es) regulados	-
Tarifas e preços	-
Reuniões de Diretoria	-
Direitos dos consumidores	-
Segurança do abastecimento	-
Concorrência	-
Ambiente	-
Outras (especifique)	-

9. Quais são as formas de apresentação das informações que o regulador divulga ao público?

Estudos Técnicos	-
Palestras e apresentações	-
Pareceres e Notas Técnicas	-
Workshops	✓
Planilhas de dados estatísticos	-
Outras (especifique)	-

10. Quais são os meios de contato do público externo com o regulador ?

Telefone	✓
Internet	✓
Carta ou Fax	✓
E-mail	✓
Presencial	✓
Outras (especifique)	-

### 2.3. RELAÇÕES COM ENTIDADES PÚBLICAS

11. Quais são as atribuições e funções que o órgão regulador cumpre relacionadas à atuação do Governo (Presidente da República)?

Formulação de Políticas	-
Assessoramento	✓
Execução das Políticas Públicas	-
Outros	-
Especifique	

12. Identifique outras entidades públicas que interagem com o regulador:

Autoridade da Concorrência	-
Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários	-
Organismos da Administração Pública	✓
Outras Entidades Reguladores	✓
Parlamento	-
Outras (especifique)	-

--

13. Qual é a participação das entidades públicas nas atribuições do regulador?

Função Normativa	✓
Supervisão	✓
Fiscalização e Controle	✓
Ações complementares	-
Opiniões e Sugestões	✓
Outros (especifique)	-

--

14. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades públicas se concretizam?

Por Lei ou protocolo	✓
Emissão de Parecer	✓
Reuniões ou Seminários	✓
Consultas e Audiências Públicas	✓
Representação nos Conselhos do Regulador	-
Outras (especifique)	-

--

#### 2.4. RELAÇÕES COM ENTIDADES INTERNACIONAIS

15. Identifique as entidades estrangeiras que interagem com o regulador:

Associações de Reguladores	✓
ARIAE	-
ICER	-
Outros	-
Universidades	-

Centros de Pesquisa	-
Outros (especifique)	-

16. Qual é a participação das entidades internacionais nas atribuições do regulador?

Função Normativa	-
Supervisão	-
Fiscalização e Controle	-
Ações complementares	-
Opiniões e Sugestões	✓
Outros (especifique)	-

17. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e as entidades internacionais se concretizam?

Por Lei ou protocolo	✓
Emissão de Parecer	-
Reuniões ou Seminários	✓
Consultas e Audiências Públicas	-
Representação nos Conselhos do Regulador	
Outras (especifique)	

## 2.5. RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

18. Qual é a participação dos consumidores nas atribuições do regulador?

Função Normativa	-
Supervisão	-
Fiscalização e Controle	-
Ações complementares	-
Opiniões e Sugestões	✓
Outros (especifique)	-

19. Quais são os meios através dos quais as relações entre o regulador e os consumidores dos produtos e serviços regulados?

Por Lei ou protocolo	-
Emissão de Parecer	-
Reuniões ou Seminários	✓
Consultas e Audiências Públicas	✓
Representação nos Conselhos do Regulador	-
Outras (especifique)	-

20. Quais são os mecanismos de contato do consumidor com o órgão regulador?

Telefone	✓
Internet	✓
Carta ou Fax	✓
E-mail	✓
Presencial	✓
Outras (especifique)	-

21. Como o regulador é organizado para atender os direitos e interesses dos consumidores?  
Especifique

## 2.6. EMPRESAS QUE ATUAM NOS SETORES REGULADOS

22. Identifique as principais empresas que atuam no setor regulado sob sua responsabilidade:

Empresas reguladas	
Empresas que actuam em regime de mercado	✓
Estatais ou empresas de economia mista	✓
Estrangeiras	✓
Nacionais	✓

Especifique

Empresa de economia mista (Petrobras), grandes multinacionais de petróleo, pequenos produtores nacionais e estrangeiros, empresas parapetrolíferas, distribuidores de gás natural e derivados, postos revendedores, entre outros.

23. Qual é a participação das empresas que atuam nos setores regulados nas atribuições do regulador?

Função Normativa	-
------------------	---

Supervisão	-
Fiscalização e Controle	-
Ações complementares	-
Opiniões e Sugestões	✓
Disponibilização periódica de informações	✓
Outros (especifique)	-

24. Quais as formas através das quais as empresas são chamadas a participar nos assuntos da competência do regulador?

Por Lei ou protocolo	-
Emissão de Parecer	✓
Reuniões ou Seminários	✓
Consultas e Audiências Públicas	✓
Representação nos Conselhos do Regulador	-
Outras (especifique)	-

## 2.7. SOCIEDADE CIVIL

25. Qual é a participação da sociedade civil na atuação do regulador?

Função Normativa	-
Supervisão	-
Fiscalização e Controle	-
Ações complementares	-
Opiniões e Sugestões	✓
Outros (especifique)	-
Especifique	

26. Quais são os meios pelos quais a sociedade civil concentra suas relações com o regulador?

Por Lei ou protocolo	-
Emissão de Parecer	✓
Reuniões ou Seminários	✓
Consultas e Audiências Públicas	✓

Representação nos Conselhos do Regulador	-
Outras (especifique)	-

27. Quais são as iniciativas do órgão regulador para orientar, informar e aproximar a sociedade de suas funções?

Financiamento de Eventos	-
Seminários	✓
Congressos	-
Publicações Técnicas	-
Outras (especifique)	-

--

## 2.8. OUTRAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

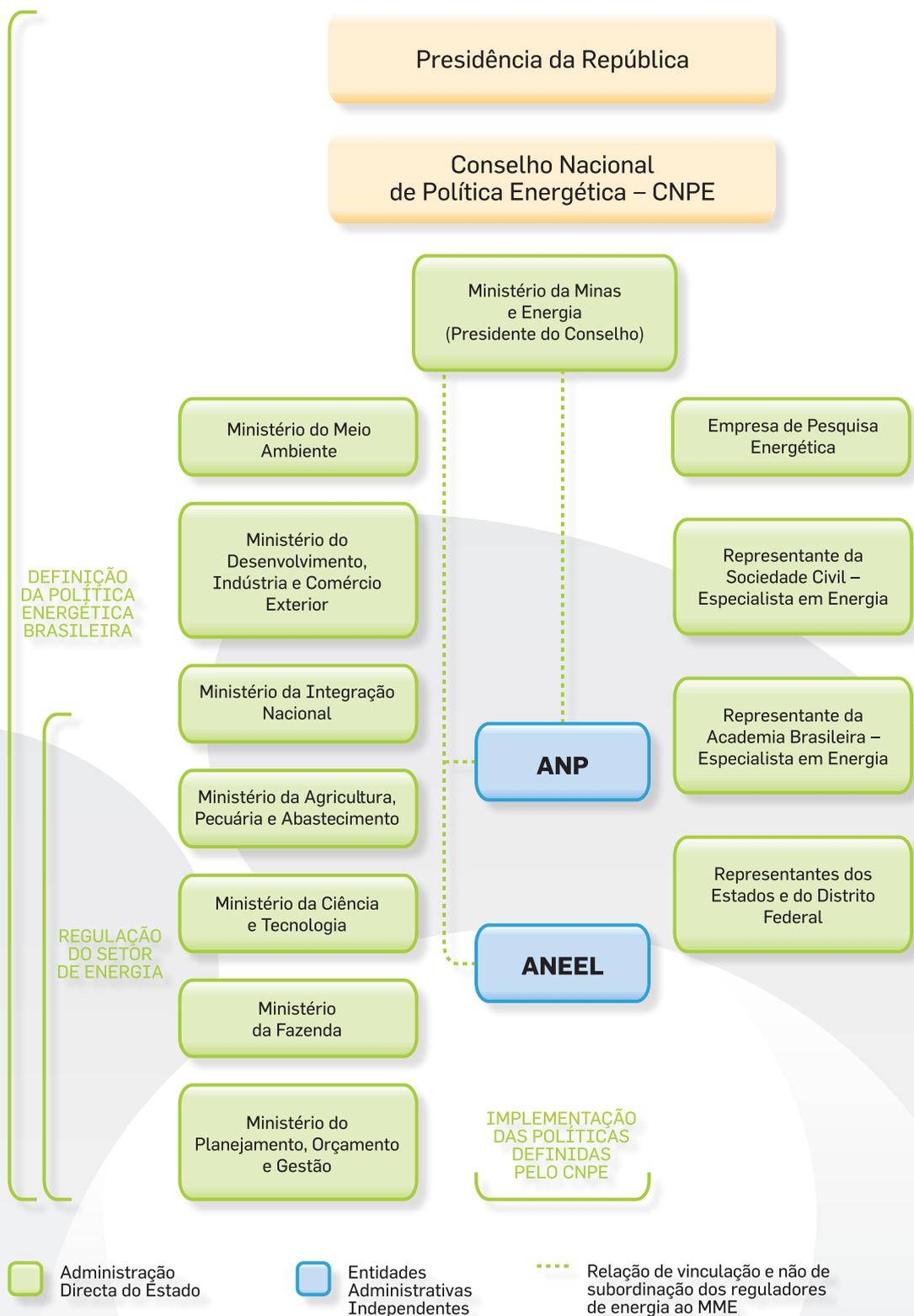
28. Se existem outras entidades que possuem relações com o regulador e que não se encontram abrangidas por este questionário, especifique.

N/A
-----

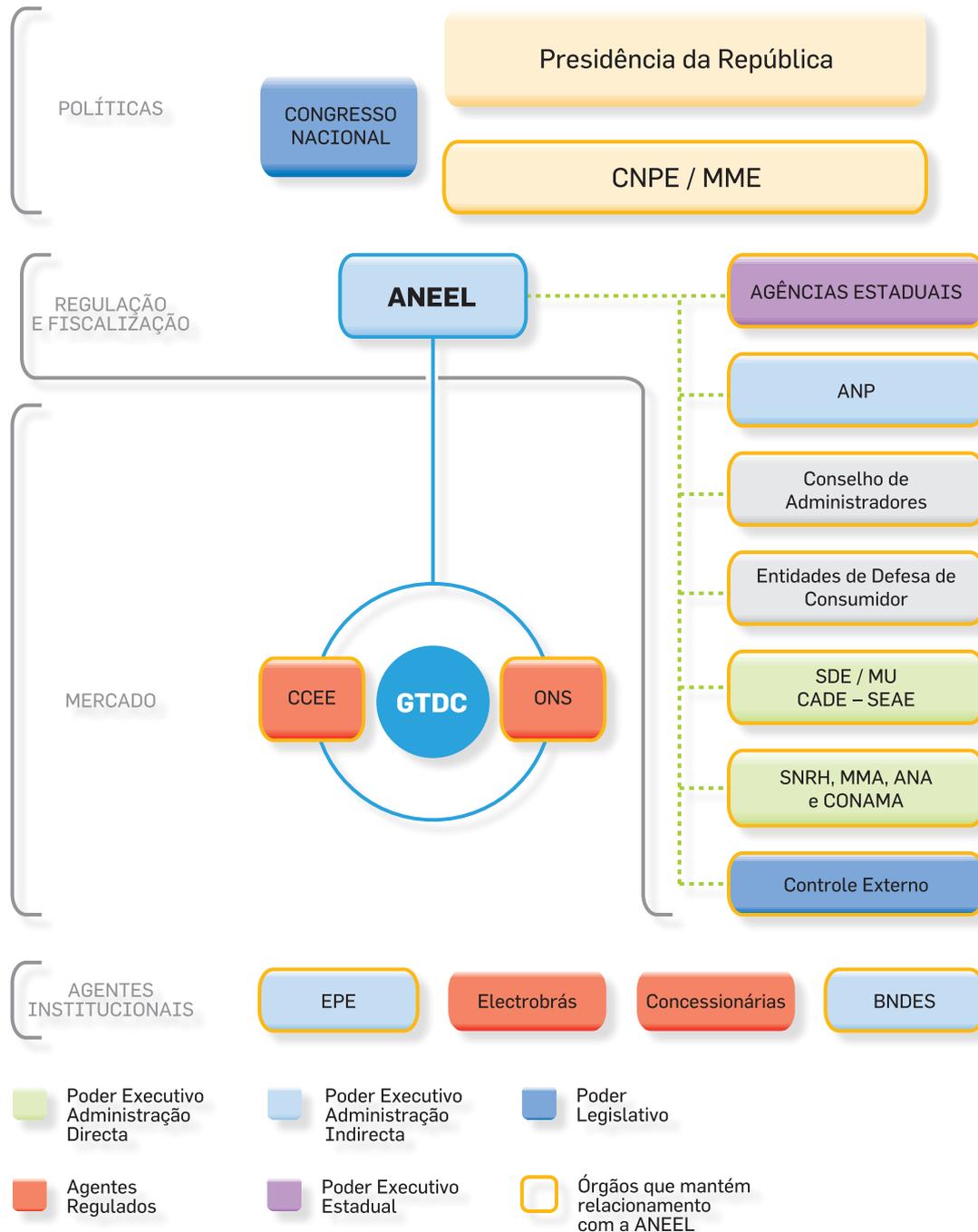


**ANEXO III – ORGANOGRAMAS DA POSIÇÃO  
DOS REGULADORES NACIONAIS  
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**ANEEL E ANP NO CONSELHO NACIONAL DE POLÍTICA ENERGÉTICA**



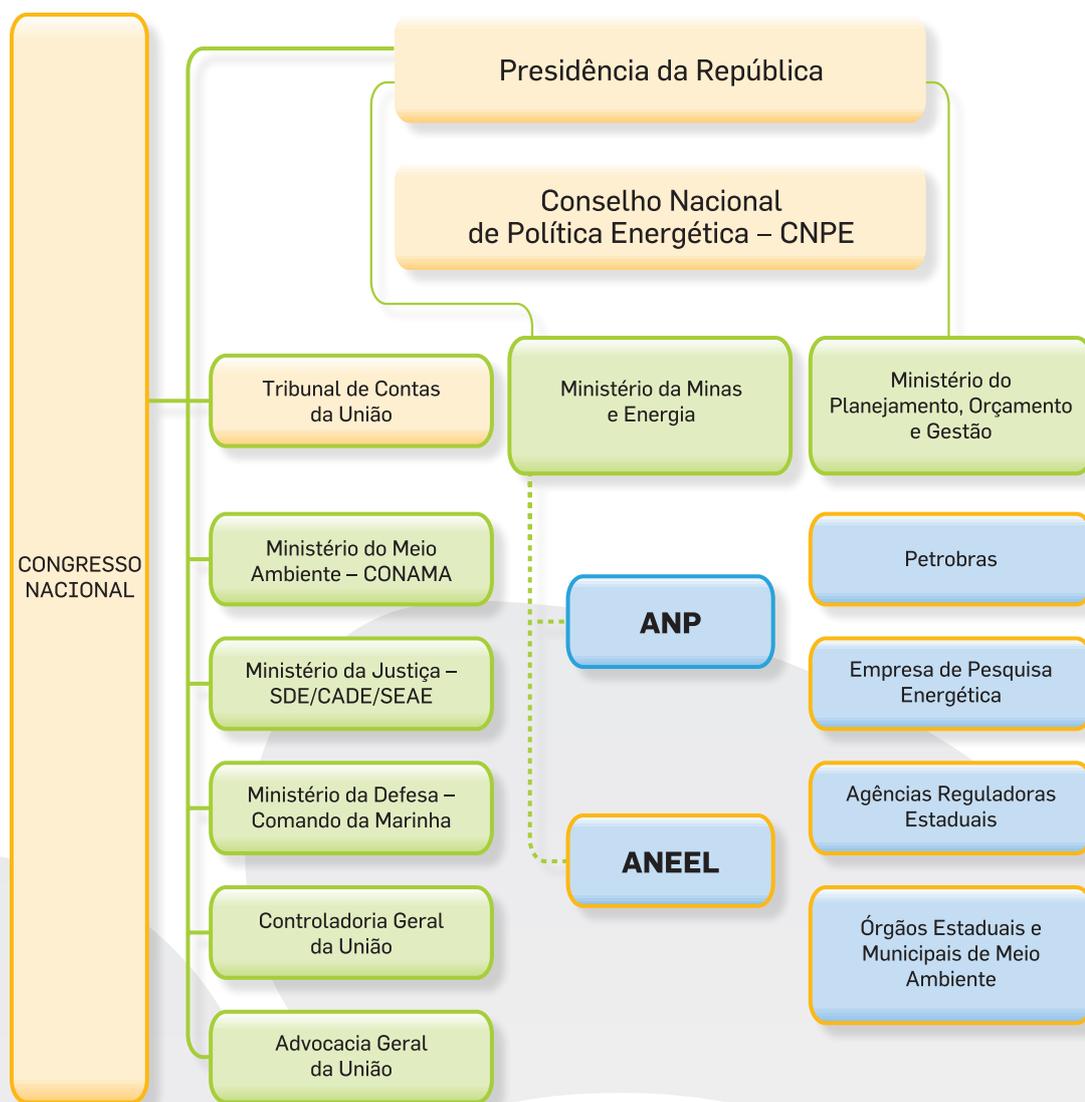
**ANEEL**



Siglas:

**ANA** Agência Nacional de Águas  
**ANEEL** Agência Nacional de Energia Elétrica  
**ANP** Agência Nacional do Petróleo  
**BNDES** Banco Nacional do Desenvolvimento  
**CADE** Conselho Administrativo de Defesa Econômica  
**CCEE** Câmara de Comercialização de Energia Elétrica  
**CNPE** Conselho Nacional de Política Energética  
**CONAMA** Conselho Nacional do Meio Ambiente

**EPE** Empresa de Pesquisa Energética  
**MMA** Ministério do Meio Ambiente  
**MME** Ministério de Minas e Energia  
**MJ** Ministério da Justiça  
**ONS** Operador Nacional do Sistema Elétrico  
**SDE** Secretaria de Direito Econômico  
**SNRH** Secretaria Nacional de Recursos Hídricos  
**SEAE** Secretaria de Acompanhamento Econômico

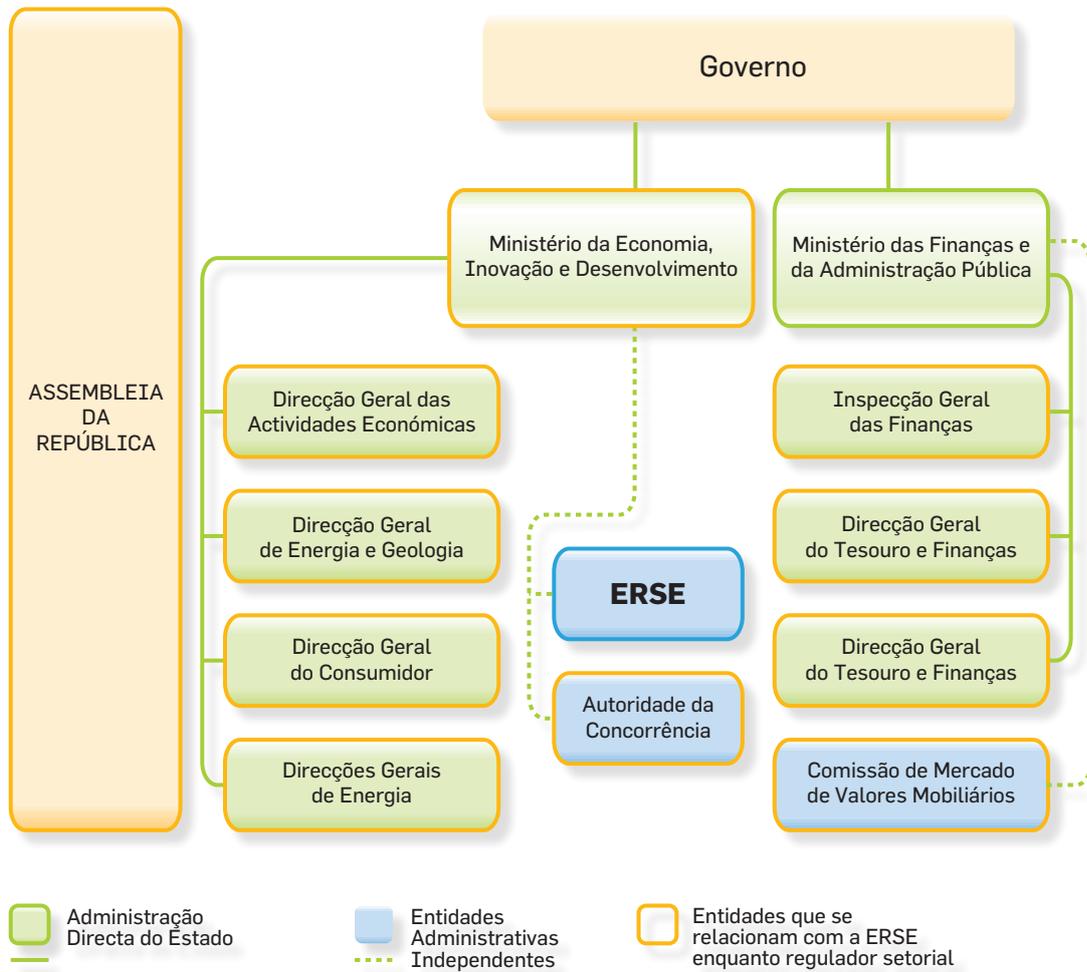


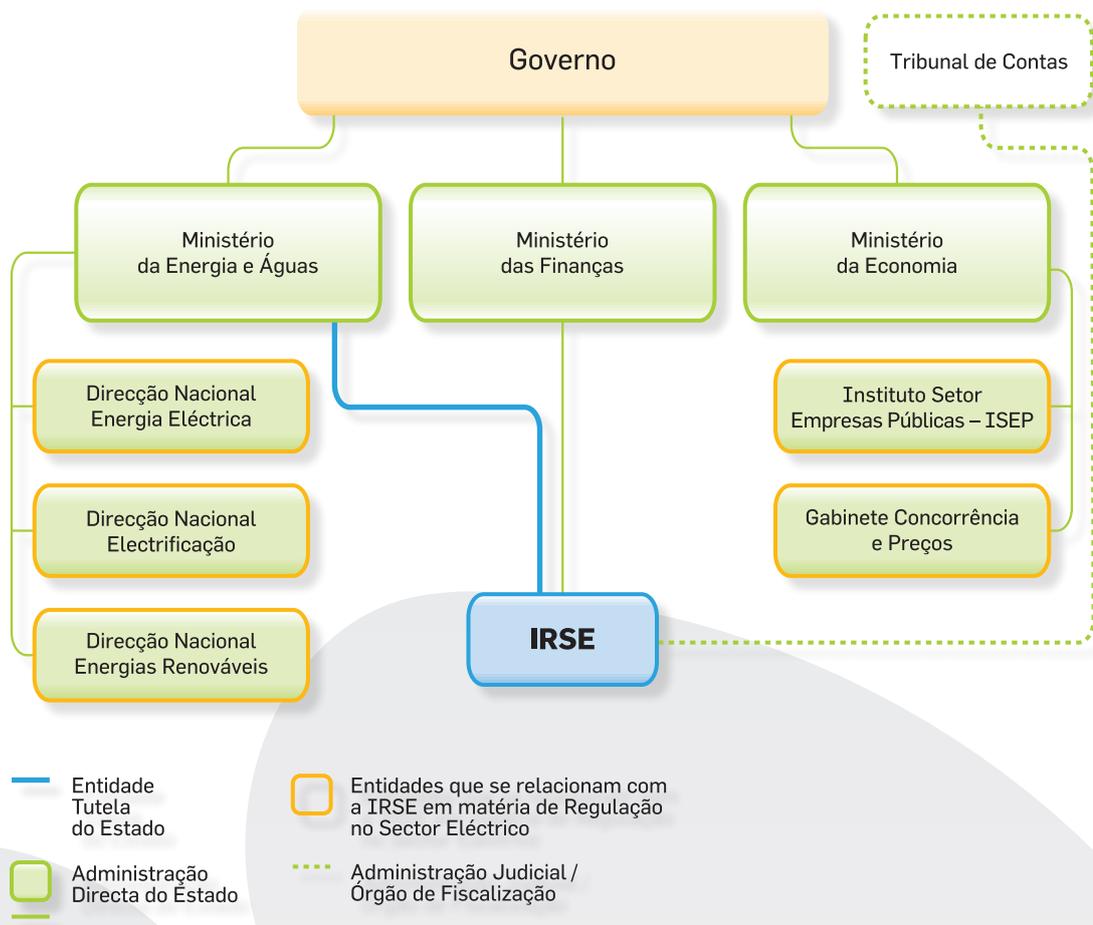
 Administração Directa do Estado

 Entidades Administrativas Independentes

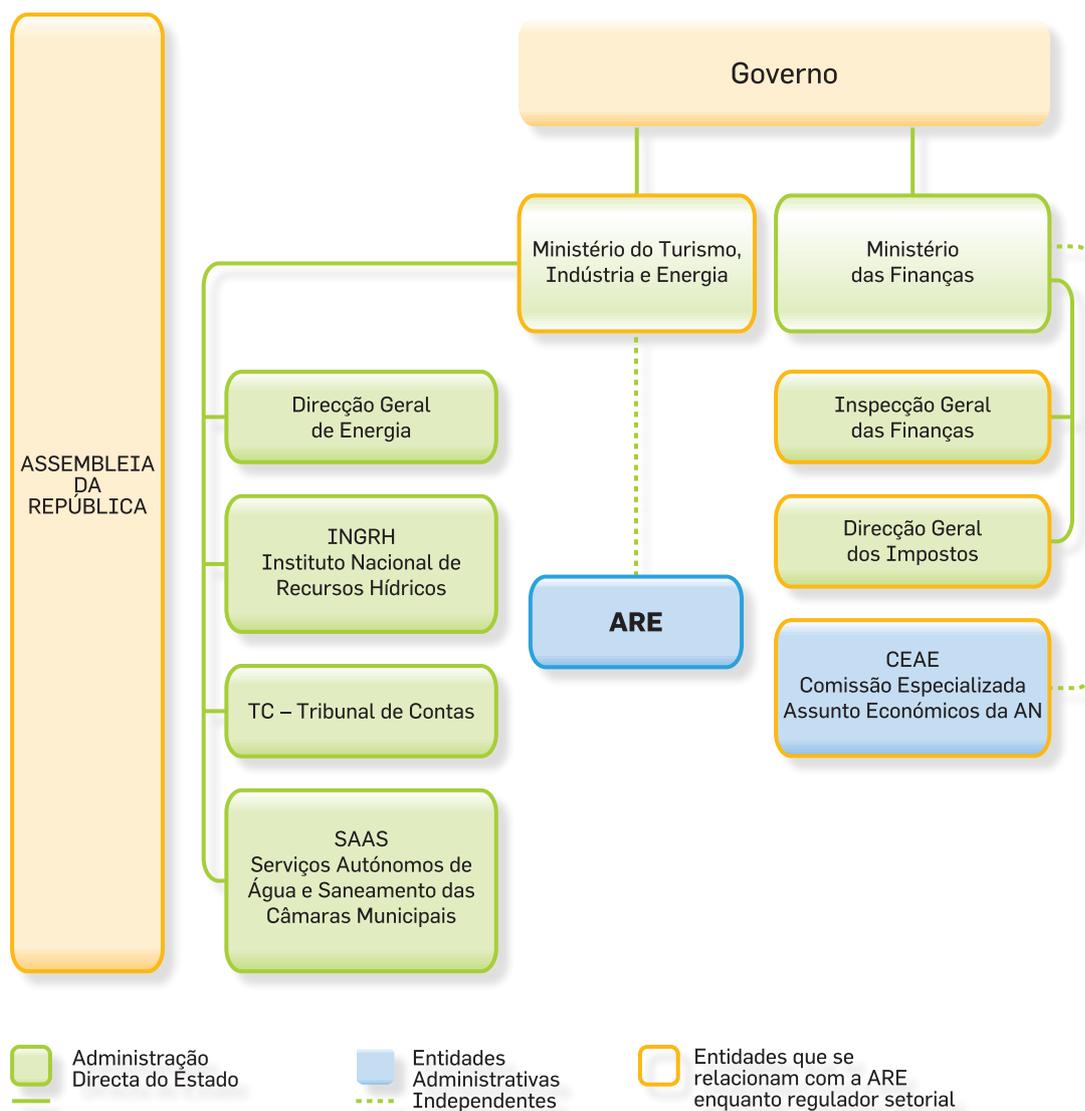
 Entidades que se relacionam com a ANP enquanto regulador setorial

ERSE





ARE



## Índice de Ilustrações

116

### Tabelas

1. Arcabouço Jurídico das Relações Institucionais da RELOP ..... 9
2. Organização dos Reguladores para atender os Direitos e Interesses dos Consumidores ..... 25

### Diagramas

1. Principais Tipos de Informações disponibilizados pelos Reguladores para o Público Externo ..... 16
2. Principais Formas de Divulgação das Informações do Regulador para o Público Externo ..... 17
3. Meios de Contato entre o Regulador e o Público Externo ..... 18
4. Atribuições dos Reguladores da RELOP ..... 19
5. Entidades Públicas que interagem com o Regulador ..... 20
6. Forma de Participação das Entidades Públicas nas Atribuições do Regulador ..... 21
7. Meios Através dos quais as Relações do Regulador com as Entidades Públicas se Concretizam ..... 21
8. Entidades Internacionais que interagem com o Regulador ..... 23
9. Participação das Entidades Internacionais nas Atribuições do Regulador ..... 23
10. Meios através dos quais se concretizam as Relações entre o Regulador e as Entidades Internacionais ..... 24
11. Participação dos Consumidores nas Atribuições do Regulador ..... 26
12. Meios Através dos quais se Concretizam as Relações entre o Regulador e os Consumidores dos Produtos e Serviços Regulados ..... 26
13. Meios de Contato do Consumidor com o Órgão Regulador ..... 27
14. Empresas dos Setores Regulados ..... 30
15. Participação das Empresas dos Setores Regulados nas Atribuições do Regulador ..... 30
16. Participação das Empresas dos Setores Regulados nos Assuntos de Competência do Regulador ..... 31
17. Participação da Sociedade Civil na Atuação do Regulador ..... 33
18. Meios Através dos quais se concretizam as Relações entre a Sociedade Civil e o Regulador ..... 34
19. Iniciativas do Regulador para Informar a Sociedade Civil ..... 34
20. Outras Relações Institucionais do Regulador ..... 37

### Quadros

1. A Ouvidoria da ANEEL – Brasil ..... 28
2. A Unidade Organizacional de Apoio ao Consumidor de Energia – ERSE ..... 28
3. O Centro de Relações com o Consumidor – ANP ..... 29
4. Programa Gás Legal da ANP ..... 32
5. Experiências da ANP ..... 35



