



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## 2020

Relatório Integrado



[www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)







# SUMÁRIO

<b>1 - MENSAGEM DA DIRETORIA COLEGIADA DA ANEEL .....</b>	<b>01</b>
<b>2 - VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO .....</b>	<b>04</b>
2.1 Como é o ambiente no qual a ANEEL atua?.....	06
2.2 Modelo de negócio e governança na ANEEL .....	07
2.2 Atuação de Processos .....	08
<b>3 - RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS .....</b>	<b>09</b>
3.1 Gestão de Riscos .....	09
3.2 Riscos dos Processos de Negócio .....	12
<b>4 - GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO.....</b>	<b>16</b>
4.1 Como a estrutura de Governança apoia o cumprimento dos objetivos extratéticos.....	16
4.2 Canais de Comunicação com a Sociedade e as Partes Interessadas .....	19
4.3 Planos de Curto Prazo .....	25
4.4 Resultados Alcançados Ante os Objetivos Estratégicos .....	27
4.5 Indicadores de Governança e Gestão .....	53
4.6 Ações de Supervisão, Controle e Correção .....	53
4.7 Resultados das Principais Áreas de Atuação .....	57
<b>5 - INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS .....</b>	<b>69</b>
<b>6 - OUTRAS INFORMAÇÕES .....</b>	<b>71</b>
6.1 Gestão das Multas Aplicadas em Decorência da Atividade de Fiscalização .....	71
6.2 Atendimentos Órgãos de Controle .....	72



# 1. MENSAGEM DA DIRETORIA COLEGIADA DA ANEEL



**André Pepitone da Nóbrega**  
Diretor- Geral



**Efrain Pereira da Cruz**  
Diretor



**Hélvio Neves Guerra**  
Diretor



**Sandoval de Araújo Feitosa Neto**  
Diretor



**Elisa Bastos Silva**  
Diretora

Os resultados alcançados nos objetivos estratégicos no ano de 2020 demonstram que a ANEEL atuou de maneira efetiva para melhoria do setor elétrico nacional. Em particular, destacam-se as ações com o objetivo de preservar o fornecimento aos consumidores mais vulneráveis durante a pandemia de Covid-19, oferecer condições para que o mercado pudesse continuar funcionando adequadamente em meio às incertezas trazidas pela calamidade e estimular o contínuo desenvolvimento setorial, com expansão da geração e da transmissão para atendimento futuro à sociedade.

As ações de estímulo ao desenvolvimento, mesmo em condições difíceis como aquela provocada pela pandemia, foram realizadas em atendimento ao objetivo estratégico de “Promover um ambiente regulatório que favoreça o desenvolvimento do setor com eficiência e sustentabilidade”. Dentre elas, destacam-se:

- a preservação da atratividade do setor elétrico brasileiro visto o sucesso do Leilão de Transmissão nº 1 de 2020, em que foram licitados 1.959 km de linhas de transmissão e 6.420 MVA de capacidade de transformação distribuídos em 11 lotes, com investimento previsto em cerca de R\$ 7,3 bilhões e estimativa de geração de 14 mil empregos e do leilão de energia no 6/2020-ANEEL (A-1) que licitou 87.600 MWh (5 MW médios);
- a autorização para a construção de 357 usinas, totalizando 13.600 megawatts de capacidade instalada<sup>1</sup> e investimentos estimados de R\$ 60 bilhões;
- e o incremento de 4 gigawatts na capacidade instalada ao sistema elétrico brasileiro, atingindo a meta projetada no início de 2020;

No objetivo estratégico “Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com preços e tarifas justos”, verifica-se que os indicadores de continuidade<sup>2</sup> ficaram abaixo dos limites regulatórios pela primeira vez em 10 anos, evidenciando a adequada prestação do serviço de energia elétrica no Brasil e demonstrando que a atuação da ANEEL caminha em direção ao objetivo traçado.



Na dimensão relacionada à regulação econômica, a ANEEL implementou medidas de preservação dos serviços de energia elétrica em face do estado de emergência de saúde pública decorrente da pandemia do Coronavírus, dentre as quais destacam-se:

- a Resolução Normativa - REN nº 878, de 2020, que contemplou um conjunto de medidas temporárias que garantiram a suspensão nos cortes de energia por inadimplência aos serviços essenciais e aos consumidores mais vulneráveis;
- os reajustes tarifários de 23 distribuidoras que entrariam em vigor nos meses de abril<sup>3</sup>, maio<sup>4</sup> e junho<sup>5</sup> e que foram suspensos temporariamente até 30/06/2020;
- autorização da transferência de R\$ 900 milhões para a Conta de Desenvolvimento Energético – CDE para a cobertura dos efeitos da Medida Provisória – MP nº 950/2020, que abonou o valor dos primeiros 220 kWh consumidos mensalmente pelos beneficiários da Tarifa Social de Energia Elétrica beneficiando mais de 10 milhões de famílias;
- a manutenção do acionamento da bandeira verde, medida que durou até 30 de novembro de 2020 e trouxe uma economia para os consumidores de R\$ 4 bilhões;
- a regulamentação da Conta-Covid, um empréstimo ao setor elétrico feito junto a bancos públicos e privados estabelecido pelo Decreto nº 10.350 e que foi desenhado pelo Ministério de Minas e Energia, pelo Ministério da Economia e pela ANEEL. A medida reduziu os impactos nas contas de luz dos efeitos financeiros advindos do aumento da inadimplência, da queda no consumo e da variação do dólar provocados direta ou indiretamente pela pandemia;
- os esforços da ANEEL para desoneração tarifária com a Tomada de Subsídios nº 005/2020, que tratou dos créditos tributários decorrentes de processos judiciais relacionados à exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/PASEP e da COFINS; e
- a publicação de uma nova metodologia<sup>6</sup> para o cálculo da taxa regulatória de remuneração de capital, o WACC<sup>7</sup>.

Outro objetivo estratégico a ser destacado foi o de “Aperfeiçoar, simplificar e consolidar a regulação”. Em 2020, os esforços de consolidação normativa e gestão do estoque regulatório resultaram em 361 atos revogados, sendo 122 normativos e 239 com caducidade declarada. Também no âmbito deste objetivo estratégico foi desenvolvida a Agenda Regulatória 2021/2022 da ANEEL, a qual contou com expressiva participação da sociedade. Foram recebidas 690 contribuições de 47 contribuintes, o que representa um aumento de mais de 40% na quantidade de contribuições quando comparada com os valores do ciclo anterior.

O ano de 2020 também foi marcado pela regulamentação da metodologia para a repactuação do risco hidrológico de geração de energia elétrica<sup>8</sup>, com pagamento de compensações aos agentes titulares de usinas hidrelétricas no Mecanismo de Realocação de Energia – MRE e pelo debate sobre a regulamentação de usinas híbridas<sup>9</sup>, que permitirá o aproveitamento da complementariedade de geração de fontes diferentes.

<sup>3</sup> Resolução Homologatória - REH no 2.670/2020 (Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL Paulista), REH no 2.671/2020 (Energisa Mato Grosso do Sul – Distribuidora de Energia S.A.), REH no 2.672/2020 (Energisa Mato Grosso – Distribuidora de Energia S.A.), REH no 2.675/2020 (Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - Coelba), REH no 2.676/2020 (Companhia Energética do Ceará - Coelce), REH no 2.677/2020 (Companhia Energética do Rio Grande do Norte - Cosern), REH no 2.678/2020 (Energisa Sergipe – Distribuidora de Energia S.A.), REH no 2.679/2020 (Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré – Ceripa), REH no 2.680/2020 (Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda. – Ceres), REH no 2.681/2020 (Cooperativa de Eletrificação Rural de Araruama - Ceral Araruama), REH no 2.682/2020 (Cooperativa de Eletrificação Rural de Cachoeiras do Itaboraí - Ltda. – Cerci), REH no 2.683/2020 (Companhia Energética de Pernambuco – Celpe), REH no 2.684/2020 (Equatorial Alagoas Distribuidora de Energia S.A.).

<sup>4</sup> REH no 2.685/2020 (Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacui - Certaja), REH no 2.686/2020 (Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte – Cernhe), REH no 2.691/2020 (Companhia Energética de Minas Gerais - Cemig Distribuição S.A.), REH no 2.692/2020 (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de São José do Rio Preto Ltda - CERRP), REH no 2.693/2020 (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda - Cerpro), REH no 2.694/2020 (Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda - Cercos) e REH no 2.695/2020 (Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim – Cemirim).

<sup>5</sup> REH no 2.697/2020 (RGE Sul Distribuidora de Energia S.A.), REH no 2.698/2020 (Energisa Nova Friburgo - Distribuidora de Energia S.A.), REH no 2.696/2020 (Energisa Minas Gerais - Distribuidora de Energia S.A.), REH no 2.707/2020 (Cemig Distribuição S.A.)

<sup>6</sup> Resolução Normativa nº 874, de 10 de março de 2020, disponível em <http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2020874.pdf>

<sup>7</sup> Weighted Average Cost of Capital – WACC.

<sup>8</sup> Resolução Normativa nº 895, de 1º de dezembro de 2020, disponível em <http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2020895.pdf>

<sup>9</sup> Audiência Pública 61/2020, SIC 48512.004798/2020-00.



As ações da ANEEL relacionadas ao objetivo estratégico “Otimizar os processos de fiscalização com foco no monitoramento, na prevenção e na melhoria da qualidade do serviço prestado” foram cruciais para a solução do blecaute ocorrido em novembro de 2020 em 13 municípios do Amapá. A Agência atuou presencialmente desde o primeiro dia para que a energia fosse restabelecida no Estado e, além disso, a ANEEL instaurou processos de fiscalização para identificar as causas e os responsáveis pelo evento e aplicar as sanções cabíveis. Com o objetivo de atuar preventivamente, a ANEEL realizou também inspeções presenciais em cinco capitais das regiões Norte e Nordeste, para verificar a confiabilidade dos sistemas de transmissão de energia responsáveis pelo atendimento a essas cidades, demonstrando o compromisso da Agência com a qualidade da transmissão de energia na região.

Do ponto de vista operacional foi o primeiro ano em que a ANEEL atuou com o Plano de Gestão Anual – PGA introduzido pela Lei 13.848, de 25 de junho de 2019. O PGA 2020 foi o instrumento anual de planejamento consolidado da Agência e contemplou ações, resultados e metas relacionados a processos finalísticos e de gestão (constantes na cadeia de valor vigente).

Observou-se um alcance médio de 75%, com destaque para a ação de outorga, que em 2020 emitiu 364 atos, atendendo demandas crescentes e, mesmo num contexto de adaptação ao trabalho remoto, fruto da pandemia, superou a meta estabelecida no ano. A ação de fiscalização também merece destaque, pela atuação corretiva no blackout do Amapá, e pela atuação preventiva executada em 2020. Foram 1793 ações de fiscalização realizadas pela ANEEL contabilizando-se as modalidades remota, à distância e presencial.

O setor elétrico é dinâmico e o ano de 2020 foi especialmente desafiador, marcado pela crise sanitária e por constantes desafios técnicos e circunstanciais. Nesse sentido, foi necessário redobrar a dedicação e o comprometimento para avançarmos na solução dos problemas e no cumprimento da agenda setorial.

Com a convicção do esforço despendido para o alcance dos melhores resultados no cumprimento de sua Missão, dá-se conhecimento à sociedade brasileira, ao Tribunal de Contas da União e demais interessados do presente Relatório de Gestão, relativo ao exercício de 2020, da Agência Nacional de Energia Elétrica.



## 2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), autarquia em regime especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia, foi criada para regular o setor elétrico brasileiro, por meio da Lei nº 9.427/1996 e do Decreto nº 2.335/1997. A finalidade da Agência é regular e fiscalizar a geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do Governo Federal.

Saiba mais em  
[www.aneel.gov.br/a-aneel](http://www.aneel.gov.br/a-aneel)

### IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

#### PODER E ORGÃO DE VINCULAÇÃO

**Poder:** Executivo

**Órgão de Vinculação:** Ministério de Minas e Energia (MME)

**Código SIORG:** 2852

#### PODER E ORGÃO DE VINCULAÇÃO

**Denominação Completa:** Agência Nacional de Energia Elétrica

**Denominação Abreviada:** Aneel

**Natureza Jurídica:** Autarquia

**Principal Atividade:** Regular e fiscalizar a geração, a transmissão, a distribuição e a comercialização de energia elétrica.

**Código SIORG:** 21089

**Código LOA:** 32.266

**Código SIAFI:** 323.028

**Código CNAE:** Classe 84.13/2  
(Denominação: Regulação das atividades Econômicas)

**CNPJ:** 02.270.669/0001-29



**TEL:**(61)2192-8600  
(61)2192-8456  
**FAX:**(61)2192-8221



[WWW.ANEEL.GOV.BR](http://WWW.ANEEL.GOV.BR)



[MASTER.AIN@ANEEL.GOV.BR](mailto:MASTER.AIN@ANEEL.GOV.BR)



SGAN QUADRA 603,  
Módulos I e J  
**CEP:** 70830-110, Brasília - DF

A Agência é dirigida por um Diretor-Geral e quatro Diretores, em regime colegiado, que, após aprovação do Senado Federal, são nomeados pelo Presidente da República. O trabalho técnico finalístico está organizado em 16 unidades organizacionais, que atuam na regulação econômica do mercado, da geração, da transmissão, da distribuição e da comercialização, na concessão de empreendimentos do setor, na fiscalização da qualidade, das obras de geração e econômico-financeira, no estabelecimento dos procedimentos de mercado, na condução do programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética, no relacionamento com a sociedade e na gestão administrativa.

A regulação de assuntos que afetam o consumidor ou agentes econômicos do setor é precedida de consultas e audiências públicas, nas quais os interessados podem oferecer contribuições acerca do tema. As reuniões da Diretoria Colegiada são públicas e podem ser acompanhadas presencialmente ou pelo portal da Agência na internet. Os consumidores têm diversos canais de contato com a Agência,

dentre os quais podem ser destacados: a Ouvidoria Setorial, para pedidos de informação e reclamações relativas ao serviço prestado pelas concessionárias e permissionárias distribuidoras de energia elétrica; a Ouvidoria Institucional, para demandas sobre a atuação da própria Agência e seus procedimentos; e, ainda, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), para pedidos de informação pública com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

**As reuniões públicas ordinárias da Diretoria Colegiada são realizadas às terças-feiras, às 9h,  
com transmissão ao vivo pelo YouTube  
[www.youtube.com/aneel](http://www.youtube.com/aneel)**

Valendo-se de prerrogativa que lhe foi conferida em sua lei de criação, a ANEEL descentraliza parte de suas atividades por meio de convênios de cooperação firmados com os estados. Com essa medida, cria condições para que as questões da regulação e fiscalização sejam tratadas no local de origem, tornando mais célere as respostas junto aos consumidores e agentes regulados.

Para promover um diálogo constante com seu público institucional, a ANEEL busca a interação com a sociedade, com destaque para a realização de campanhas educativas sobre os direitos e deveres dos consumidores, a publicação de informativos sobre os temas regulados e a realização de congressos, seminários, workshops, Audiências Públicas e outros eventos para estimular a participação social.

## MISSÃO

*Proporcionar condições Favoráveis para que o mercado de energia se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.*

## VISÃO

*Ser essencial para assegurar a qualidade e a sustentabilidade do serviço de energia elétrica.*

## VALORES

- Autonomia
- Compromisso com o interesse público
- Diálogo
- Efetividade
- Equilíbrio
- Ética
- Imparcialidade
- Isonomia
- Previsibilidade
- Simplicidade
- Transparência

**Para saber mais sobre o que a ANEEL faz acesse aqui:  
[www.aneel.gov.br/competencias](http://www.aneel.gov.br/competencias)**

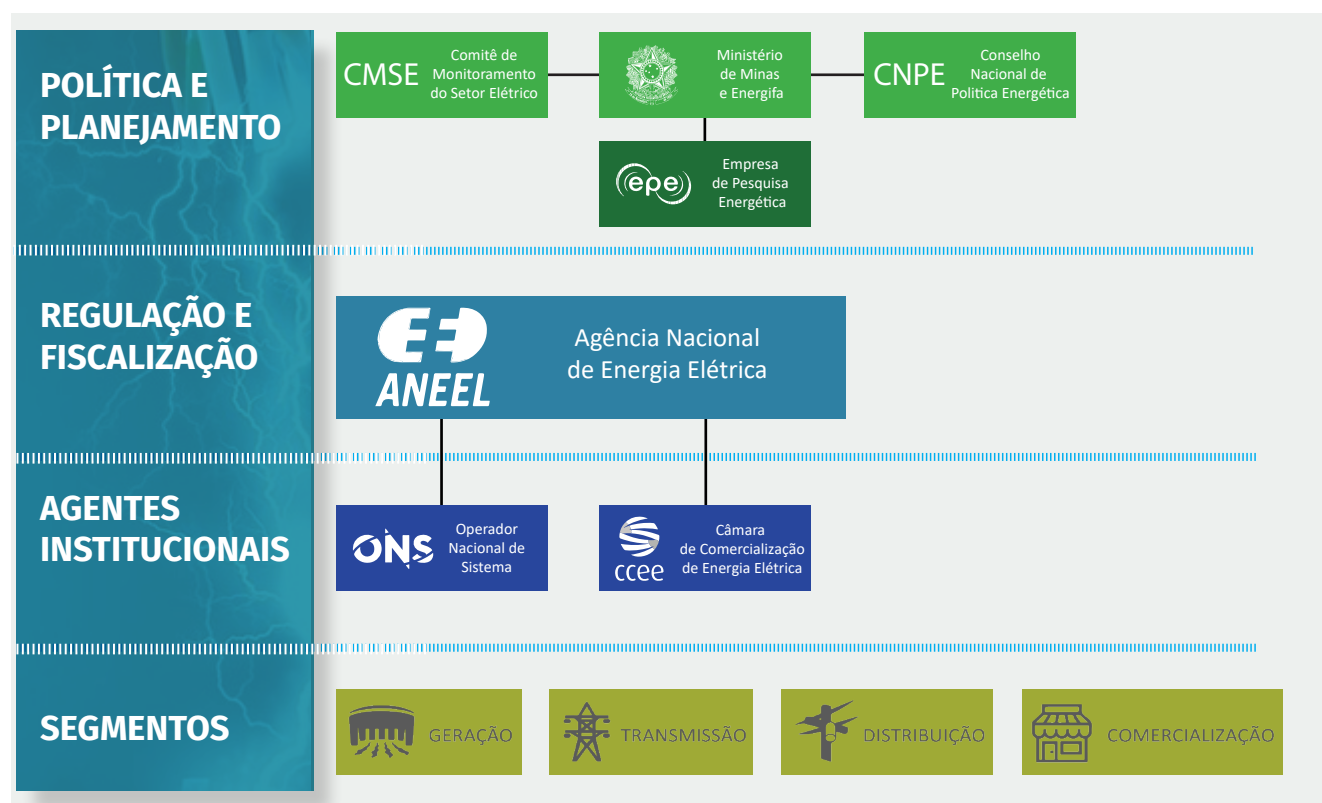


## 2.1 Como é o ambiente no qual a ANEEL atua?

No processo de formulação das estratégias, a ANEEL considera os cenários do setor de energia elétrica, o relacionamento com o Ministério de Minas e Energia e outros órgãos da Administração Pública, Agentes do Setor, Sociedade Civil, Legislativo e Órgãos de Controle que fazem parte das ações necessárias ao cumprimento de sua missão prevista em Lei e estão refletidos no Planejamento Estratégico.

A ANEEL se relaciona com múltiplos entes dos setores público e privado. Merecem destaque as instituições que desenvolvem e implementam as políticas do setor elétrico. Trata-se de um conjunto de entidades que garantem a governança do setor.

acesse aqui:  
[www.aneel.gov.br/relacionamento-institucional](http://www.aneel.gov.br/relacionamento-institucional)



## 2.2 Modelo de negócio e governança na ANEEL

A ANEEL foi organizada com base nos seus principais processos organizacionais, de modo que as unidades organizacionais da Agência representam os principais processos da Agência. Esses processos são organizados em grupos maiores, conhecidos como macroprocessos.

A Agência possui uma estrutura moderna, composta por dois níveis hierárquicos e organizada por processos. Em termos quantitativos são dezesseis superintendências, sete unidades de apoio a decisão, e a Diretoria, que atua em regime de colegiado.

No nível operacional, as superintendências são a base de apoio e de instrução dos assuntos técnicos, que são levados para deliberação da Diretoria. Elas desempenham suas funções de maneira especializadas nos seguintes agrupamentos temáticos:

Regulação econômica do mercado e estímulo à competição

Regulação técnica e padrões de serviço

Regulação com a sociedade

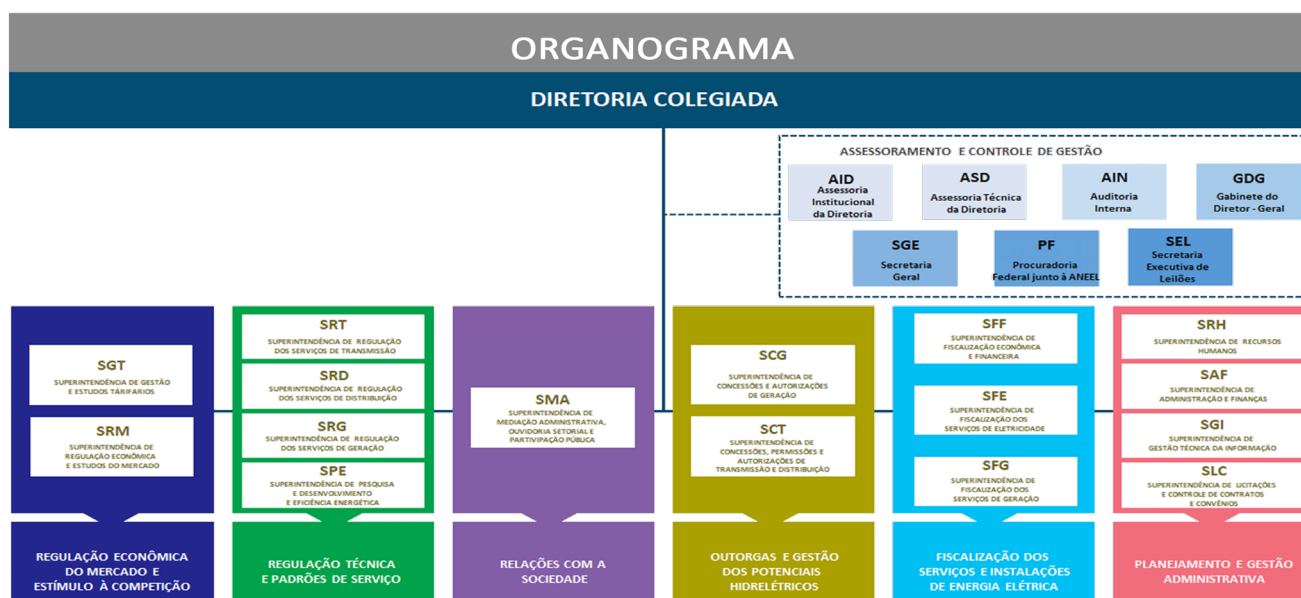
Outorgas e gestão dos potenciais hídricos

Fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica

Planejamento e gestão administrativa

No nível de decisório, a Diretoria desempenha seu papel deliberativo e normativo com o apoio e instrução das superintendências e conta com o assessoramento direto da Assessoria da Diretoria (ASD) e Assessoria Institucional da Diretoria (AID); da Auditoria Interna (AIN); do Gabinete do Diretor-Geral (GDG); da Secretaria-Geral (SGE) e da Procuradoria Federal (PF).

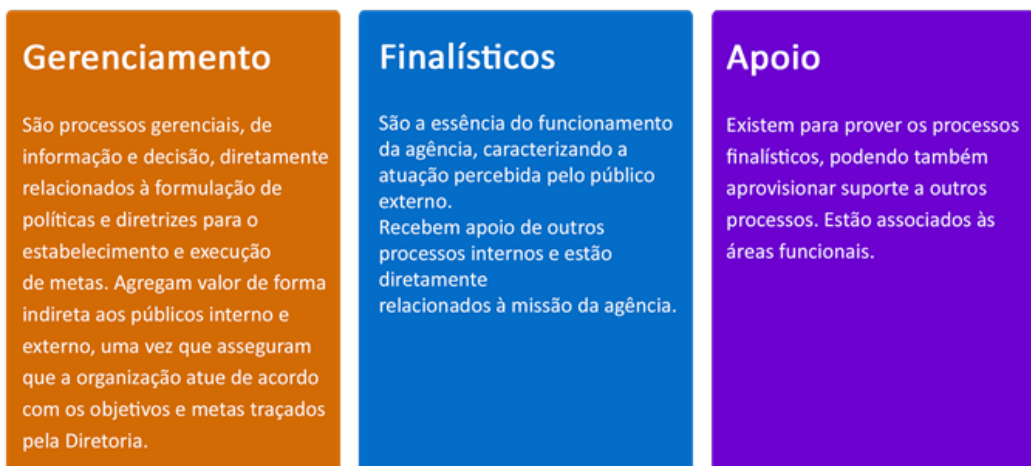
A operação por processos permite a ANEEL dinamismo no tratamento dos assuntos técnicos de regulação do setor elétrico brasileiro.



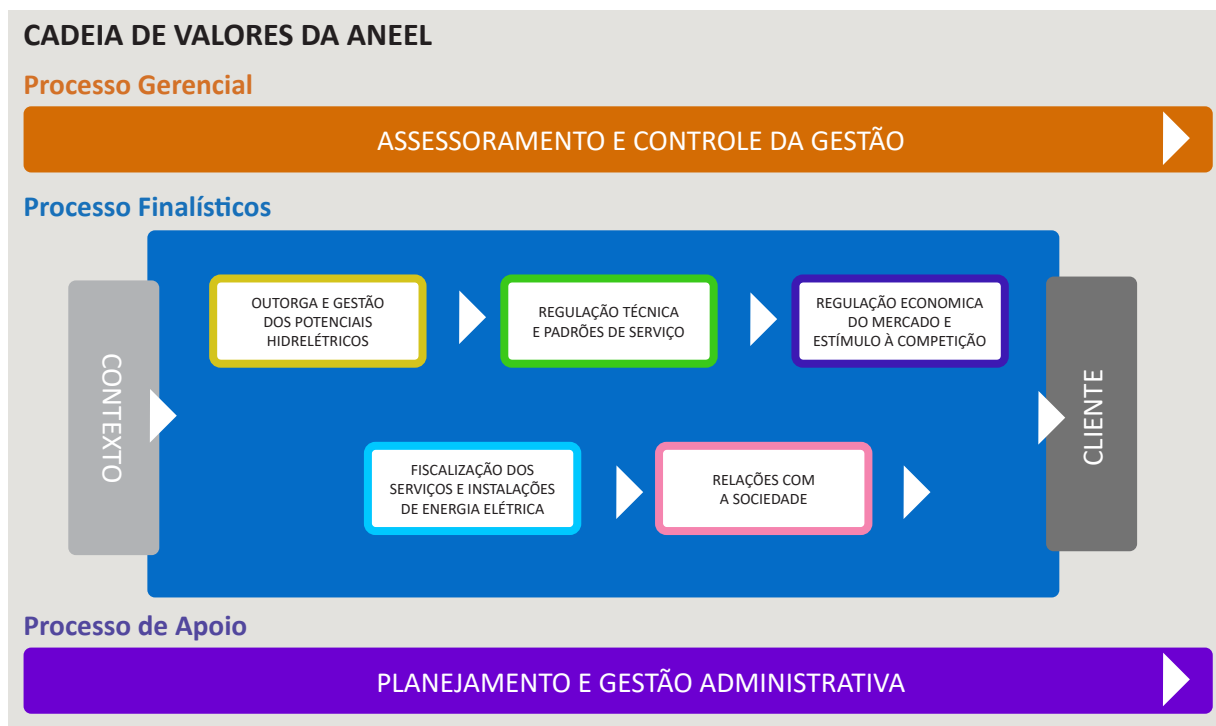
Para saber mais a respeito das lideranças dessas unidades, acesse:  
[www.aneel.gov.br/quem-e-quem](http://www.aneel.gov.br/quem-e-quem)

## 2.3 Atuação por processos

Na ANEEL os macroprocessos estão agrupados em **Gerenciamento**, de **Finalísticos** e de **Apoio**.



A **Cadeia de Valor**, conforme figura abaixo, apresenta uma visão geral da organização:



Para saber mais acesse o Manual de Gestão de Processos pode ser encontrado no link:

**[www.aneel.gov.br/gestao-de-processos](http://www.aneel.gov.br/gestao-de-processos)**

A ANEEL também conta com Comitês, Comissões e Grupos de trabalho. Observa-se assim que, na prática, há uma atuação em rede com vistas a solucionar questões complexas e estratégicas que, na maioria das vezes, são tratadas em comitês e comissões.

Conheça também os colegiados externos dos quais a ANEEL participa.

**[www.aneel.gov.br/documents](http://www.aneel.gov.br/documents)**



# 3. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

## 3.1 Gestão de Riscos

Em 27 de setembro de 2016, por meio da Portaria Nº 4.211, foi aprovada a revisão da Política de Gestão de Riscos e o Regimento Interno do Comitê de Riscos e Controles da ANEEL. Tal ação foi realizada para que houvesse sintonia com a Instrução Normativa CGU/MP Nº 01, de 10 de maio de 2016, que orienta a formalização do Comitê e a estruturação de metodologia de Gestão de Riscos, em sintonia com o *COSO – ERM*.

Mais informações sobre a estrutura e o funcionamento da gestão de riscos estão disponíveis no relatório da **PCA de 2019**, acesse:

**[www.aneel.gov.br/prestacao-de-contas-2019](http://www.aneel.gov.br/prestacao-de-contas-2019)**

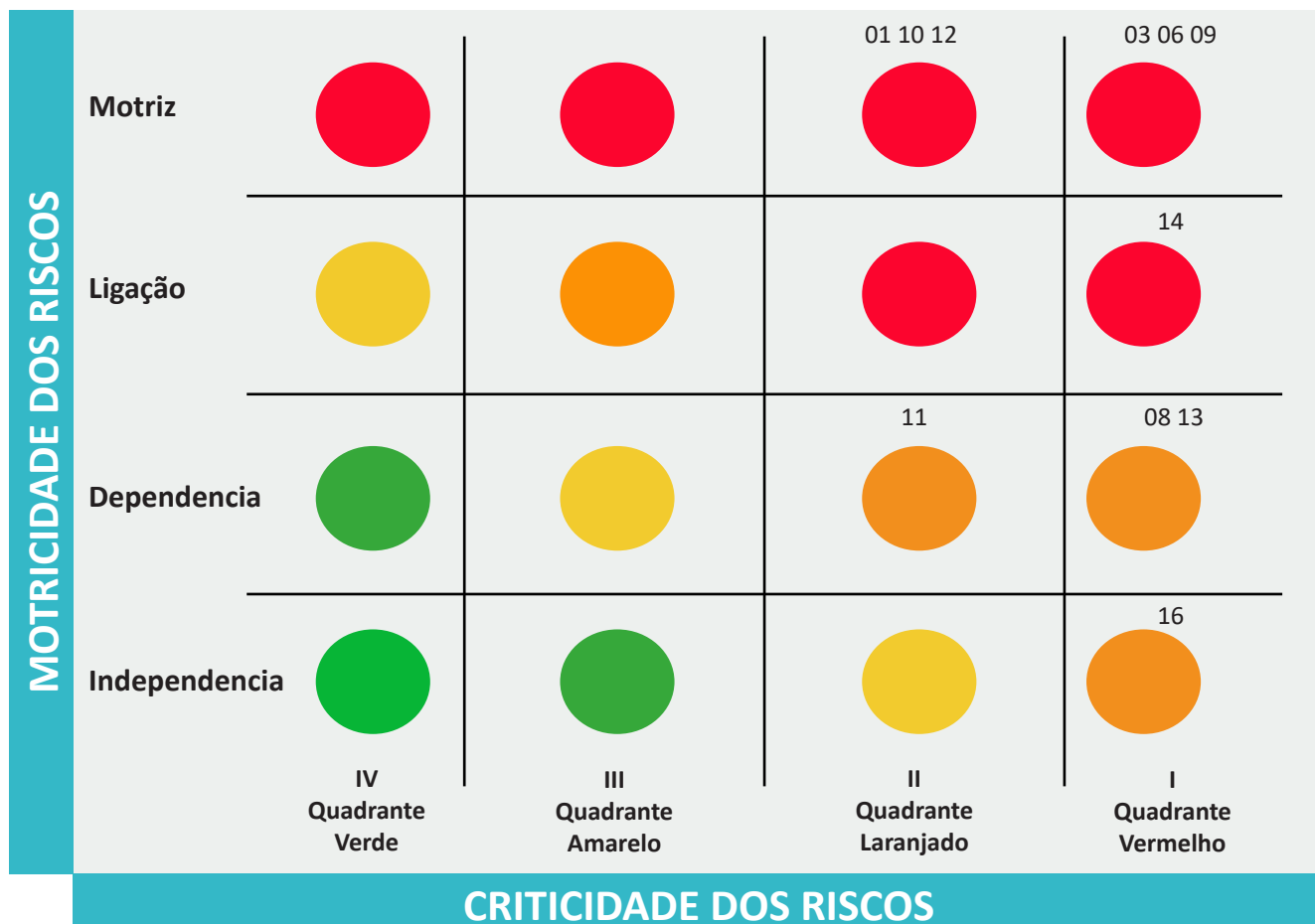
Em 3 de novembro de 2020, a política foi aprimorada, por meio da portaria Nº 6.560, acrescentando algumas atribuições à Secretaria Executiva e ao Grupo Técnico de Apoio à Gestão de Riscos.

O Processo de **Gestão de Riscos Estratégicos da ANEEL**, detalhado no Manual de Riscos Estratégicos, possui como base a estrutura do framework da Norma *ISO 31000:2009* Gestão de Riscos e os fundamentos e conceitos do *COSO II - ERM*, composto por oito fases, conforme apresentado abaixo:



Para saber mais a respeito do manual, acesse:  
[www.aneel.gov.br/ain](http://www.aneel.gov.br/ain)

Os donos dos riscos (membros do CRC) estão acompanhando os planos de ação para mitigação dos 11 riscos considerados prioritários, que se encontram nas zonas laranja e vermelha da Matriz de Priorização de Riscos:

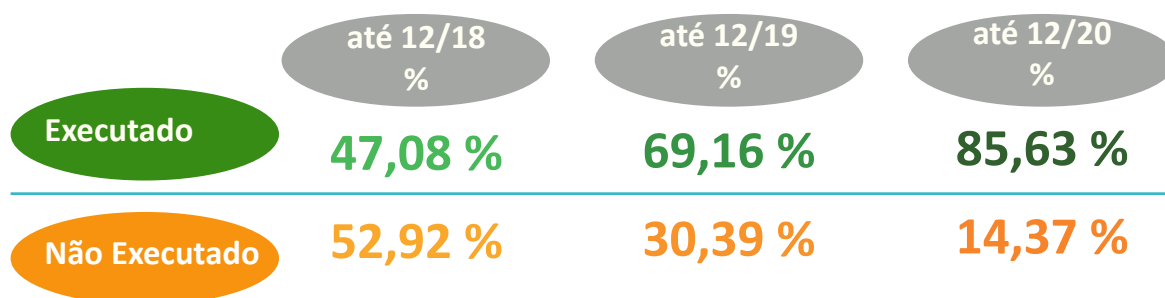


Avaliação dos riscos foi feita com base no manual e o resulta está expresso no quadro acima, pela coloração da primeira coluna, que significa o grau de criticidade do risco a partir do apetite a risco.

CÓD. RISCO	DONO DO RISCO*	TEMÁTICA DO RISCO	MACROPROCESSO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS
01	SRG	Normas	Regulação Técnica e Padrões de Serviço	3, 8, 9,13, 15
03	GDG	Autonomia	Assessoramento e Controle da Gestão	8, 10, 16
06	SAF	Recursos	Planejamento e Gestão Administrativa	8, 16
09	AID	Ingerência	Assessoramento e Controle da Gestão	3, 8, 16
10	SFE	Ocorrências no Sistema Elétrico	Fiscalização dos Serviços e Instalações de Energia Elétrica	3, 6, 9, 11, 13, 15
12	GDG	Estrutura	Assessoramento e Controle da Gestão	8, 9, 11, 12, 13, 15
14	AID	Imagem	Assessoramento e Controle da Gestão	3, 5, 8, 9, 16
08	GDG	Contestação	Assessoramento e Controle da Gestão	3, 8, 10, 16
11	SFE	Qualidade	Fiscalização dos Serviços e Instalações de Energia Elétrica	3, 5, 6, 8, 9, 11, 15
13	GDG	Cultura	Assessoramento e Controle da Gestão	8, 10, 12, 16
16	SRM	Sustentabilidade	Regulação Econômica do Mercado e Estímulo à Competição	3, 4, 5, 6, 8, 16

Indicamos abaixo as áreas responsáveis pelos riscos, sua temática e a relação destes com os Objetivos Estratégicos do Planejamento Estratégico 2018-2021.

Apresenta-se, a seguir o acompanhamento da execução dos Planos de Ação para a mitigação dos riscos apresentados, destacando-se que estas ações estão distribuídas pelas Iniciativas Estratégicas do Planejamento Estratégico, Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e Plano de Melhoria do Clima Organizacional (PMCO).



% de execução Global dos Planos de Ação dos Riscos Estratégicos - programados de 01/2018 até o período indicado

Abaixo apresentamos a matriz swot do planejamento estratégico que serviu como base para o levantamento dos riscos.

<p><b>FORÇAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Decisório</li> <li>• Transparência</li> <li>• Cultura Institucional</li> <li>• Servidores</li> <li>• Independência decisória</li> <li>• Autonomia Técnica</li> <li>• Credibilidade</li> <li>• Estrutura</li> <li>• Diálogo aberto</li> <li>• Política de capacitação</li> <li>• Ética</li> </ul>	<p><b>FRAQUEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados</li> <li>• Sistemas</li> <li>• Linguagem técnica</li> <li>• Normas</li> <li>• Baixa participação de consumidores</li> <li>• AIR</li> <li>• Grande número de agentes</li> <li>• Tempo de análise</li> <li>• Planejamento e Dimensionamento</li> <li>• Inexecução de garantias</li> <li>• Recursos insuficientes</li> <li>• Integração</li> <li>• Uniformidade de atendimento</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Novas tecnologias</li> <li>• Ambiente de negócios</li> <li>• Investimentos privados no setor</li> <li>• Projeto de lei das Agências Reguladoras</li> <li>• Desestatização</li> <li>• Ambiente político</li> <li>• Interlocução da ANEEL com agentes públicos</li> <li>• Ambiente Institucional</li> <li>• Interação como poder legislativo e executivo</li> </ul>	<p><b>AMEAÇAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouca autonomia administrativa e financeira</li> <li>• Coincidências de mandatos</li> <li>• Pouca autonomia na gestão de pessoas</li> <li>• Ingerência e legislação</li> <li>• Contestação</li> <li>• Baixa remuneração dos diretores e comissionados</li> <li>• Possibilidade de captura</li> <li>• Tempo de licenciamento ambiental</li> <li>• Impactos climáticos na segurança energética e mercado</li> <li>• Evasão de servidores</li> <li>• Financiabilidade Setorial</li> </ul>



## 3.2 Riscos dos Processos de Negócio

A metodologia para Identificação dos processos críticos é parte integrante do Manual de Gestão de Processos, acesse: [www.aneel.gov.br/ain](http://www.aneel.gov.br/ain)

No ano de 2020 foram aplicados o levantamento de riscos para 8 processos de diferentes áreas da ANEEL: Superintendência de Regulação, Economia e Estudos de Mercado (SRM); Secretaria Executiva de Leilões (SEL); Superintendência de Fiscalização dos serviços de Geração (SFG); Superintendência de Gestão e Estudos Tarifários (SGT); Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios (SLC); Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA); Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição (SRD); Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento e Eficiência Energética (SPE).

Essa metodologia está em início de processo, sendo que os riscos podem ser classificados como: Estratégico (quando é de relevante expressão e associado à tomada de decisão da Diretoria), Operacional, Conformidade, Integridade, Qualidade Regulatória e Financeiro.

O Manual de Gestão de Riscos de Processos da ANEEL possui como base a estrutura do framework da Norma ISO 31000:2009 Gestão de Riscos e os fundamentos e conceitos do COSO II – ERM e é composto de sete fases, interconectadas, conforme framework:

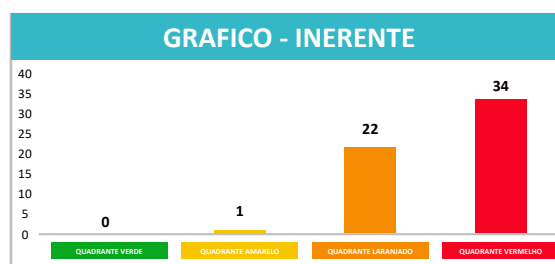


Os riscos de processos são plotados em uma matriz de riscos com os Níveis de Apetite na faixa laranja (Probabilidade x Impacto). Assim aqueles riscos residuais que se encontram na faixa verde e amarela são considerados como riscos aceitáveis e com monitoramento.

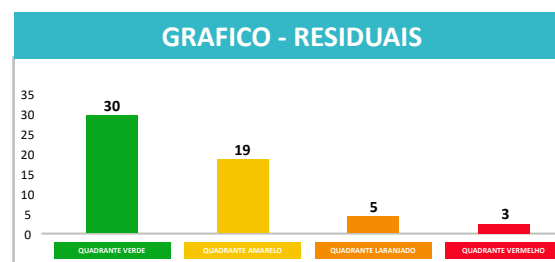
		IMPACTO				
		MUITO LEVE	LEVE	MODERADO	SEVERO	MASSIVO
PROBABILIDADE	ELEVADA	1	1	2	3	3
	MUITO ALTA		1	1	2	3
	ALTA			1	2	2
	MÉDIA				1	1
	BAIXA				1	1

Apresentamos, a seguir, a criticidade dos riscos inerentes e dos riscos residuais dos processos trabalhados, assim como o status dos planos de ação:

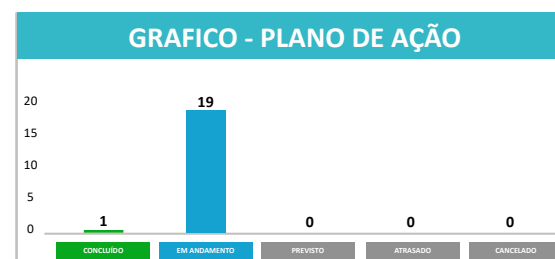
CRITICIDADE DOS RISCOS INERENTES					
Quadro - Verde	0	0%	Quadro - Laranja	22	39%
Quadro - Amarelo	1	1%	Quadro - Vermelho	34	60%
TOTAL				57	100%



CRITICIDADE DOS RISCOS RESIDUAIS					
Quadro - Verde	30	53%	Quadro - Laranja	5	9%
Quadro - Amarelo	19	33%	Quadro - Vermelho	3	5%
TOTAL				57	100%



STATUS DOS PLANOS DE AÇÃO					
concluídos	1	5%	atrasado	0	0%
Em andamento	19	95%	cancelado	0	0%
previsto	0	0%			
TOTAL				20	100%



Seguem, a seguir, as pontuações obtidas pelos processos (nível de risco do processo) obtido pela Média das Probabilidades Residuais dos riscos do processo x Média dos Impactos Residuais dos riscos do processo.

Para identificarmos o Nível de Risco do processo é necessário utilizar a tabela de conversão:

NÍVEL DE RISCO		TRATAMENTO
1 a 5	1	verde
5, 1 a 10	2	amarelo
10, 1 a 15	3	laranjado
15, 1 a 25	4	vermelho
		Processos que estão na zona de conforto, devendo ser gerenciados e administrados.
		Processos com grau de riscos consideráveis, mas que causam consequências gerenciáveis. Devem ser monitorados de forma rotineira ou sistemática.
		Processos que devem receber tratamento em médio e curto prazo. Possui riscos com probabilidades e/ou impactos consideráveis. Devem ser constantemente monitorados.
		Processos que tem alto grau de risco e poderão resultar em impacto extremamente severo. Exigem implementação imediata de estratégias de prevenção e/ou continuidade.

Nº	Processo	Risco Inerente	Risco Residual
1	Tratamento de Contratos (SRM)	6,63	1,42
2	Fiscalização da Produção de Energia Elétrica (SFG)	15,88	7,06
3	Bandeira Tarifária (SGT)	8,89	4,62
4	Estabelecer e Monitorar Instrumentos Contratuais (SLC)	11,54	2,94
5	Ouvidoria Setorial (SMA)	10,54	2,39
6	Estabelecer limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC para as concessionárias de distribuição em Revisão Tarifária Periódica – RTP (SRD)	12,9	7,39
7	Eficiência Energética (avaliação de Projetos) (SPE)	12,95	6,02
8	Realização de Leilões de Transmissão (SEL)	12,42	4,79
9	Instrução Técnica e Econômica para Licitação de novos serviços de transmissão (SCT)	16,14	3,96
10	Gerenciar recursos de TI para a segurança da infraestrutura de rede computacional da ANEEL (SGI)	13,95	3,19
11	Coordenar a elaboração da Prestação de Contas Anual da ANEEL (AIN)	10	3,16
12	Suporte à Administração e atendimento aos Órgãos de Controle (AIN)	10,21	5,93
13	Auditoria dos Processos Organizacionais e Consultoria à Administração (AIN)	11,52	9,61

A metodologia empregada para o levantamento e pontuação dos riscos de Integridade está conforme o Manual de Gestão de Riscos de Processos da ANEEL, disponível na página da intranet da Agência.

No total já foram levantados seis riscos de Integridade, considerando a Organização, e a partir da análise e pontuação desses riscos de integridade apresentados, tem-se que de forma geral os riscos possuem probabilidade e Impactos altos, mas os controles existentes são efetivos e mitigadores da materialização dos riscos.

## DESAFIOS

A partir desse cenário no qual a Agência se encontra, na elaboração de seu planejamento estratégico para o ciclo 2018-2021, foram diagnosticadas diversas ameaças e oportunidades para as quais a ANEEL mantém-se pronta. A partir desse levantamento, foram reconhecidos desafios em diversos âmbitos:

### INSTITUCIONAL

- Manter e aprimorar a harmonia com as instituições que compõem a governança do setor, agir para reduzir o nível de judicialização dos processos e fortalecer a atuação com o Congresso Nacional;
- Fortalecer o papel institucional e a imagem da ANEEL e a regulação no Brasil;
- Rediscutir os encargos setoriais no setor elétrico brasileiro;
- Propor ajustes e aperfeiçoamentos no modelo do setor elétrico brasileiro, buscando a sustentabilidade, estabilidade e atratividade do setor.



## GERAÇÃO DE ENERGIA

- Manter a adequada segurança do suprimento, aprimorando os leilões de geração, diante de novas alternativas para expansão da matriz energética e do avanço da geração distribuída, e assegurando o cumprimento dos prazos de construção dos empreendimentos e a modicidade de preços

## TRANSMISSÃO DE ENERGIA

- Buscar a atratividade de investimentos em transmissão e a adequada segurança do suprimento, sustentando o cumprimento dos prazos de construção dos empreendimentos, a modicidade das receitas permitidas e a eficácia dos leilões e respectivos contratos de concessão

## DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA

- Assegurar a qualidade do serviço e o equilíbrio econômico financeiro da concessão levando em consideração entre outros aspectos a modicidade tarifária
- Rever o papel da distribuidora do futuro

## COMERCIALIZAÇÃO

- Aprimorar e simplificar o modelo de comercialização

## INOVAÇÃO PARA O SETOR ELÉTRICO

- Propiciar condições para inovação mediante incentivos regulatórios, considerando entre outros o desenvolvimento de tecnologias disruptivas
- Ampliar a efetividade dos projetos de P&D e eficiência energética, agregando valor em benefício do consumidor de energia elétrica
- Ampliar a coerência regulatória, aprimorar os mecanismos de participação pública e melhorar a qualidade do processo decisório
- Assegurar a autonomia orçamentária e financeira
- Aperfeiçoar a gestão com foco em pessoas e resultados, incentivando e ampliando a cultura do diálogo
- Modernizar a política de gestão da informação e de tecnologia da informação

Foi com vistas a enfrentar todos esses desafios, que a Agência elaborou seu planejamento estratégico para o ciclo 2018-2021. Frisa-se, no entanto, que o planejamento da Agência não é estático, sofrendo revisões, ao menos, anuais, para se adaptar às constantes mudanças do mundo no qual vivemos.

# 4. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

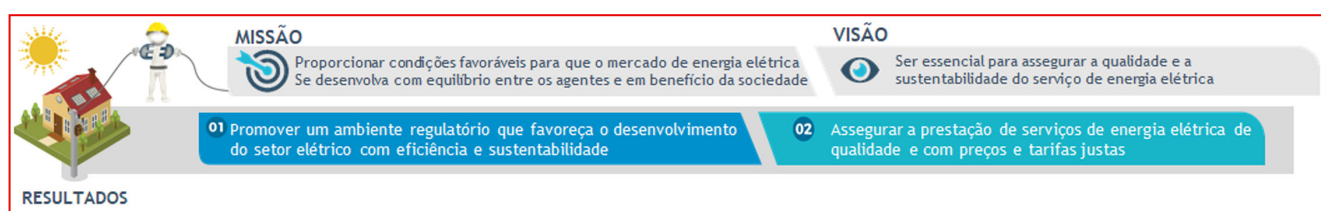
## 4.1 COMO A ESTRUTURA DE GOVERNANÇA APOIA O CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para o cumprimento dos objetivos estratégicos, as diversas UORGs da Agência se apoiam nas iniciativas estratégicas. Cada iniciativa é tratada como um projeto estratégico e coordenada por uma unidade organizacional. A maior parte das iniciativas são transversais, ou seja, abrangem a atuação de diversas unidades na busca pelo alcance dos objetivos estratégicos aos quais se vinculam.



CLIQUE AQUI PARA AMPLIAR O MAPA ESTRATÉGICO  
[www.aneel.gov.br/planejamento-estrategico-ciclo-2018-2021](http://www.aneel.gov.br/planejamento-estrategico-ciclo-2018-2021)

### OBJETIVO ESTRATÉGICO - PERSPECTIVA RESULTADOS



#### OE1. Promover um ambiente regulatório que favoreça o desenvolvimento do setor com eficiência e sustentabilidade.

Descrição: Assegurar ambiente de negócios que favoreça a atratividade e a devida remuneração dos investimentos por meio de regulamentação coerente e menos complexa, de processos de gestão de outorgas que assegurem o cumprimento das obrigações contratuais e de fiscalização preventiva e focada em resultados, com vistas a incentivar a eficiência e a sustentabilidade dos serviços de modo a promover o desenvolvimento do setor elétrico.

**UORGs mais envolvidas**

**SRM, SCT, SFF**

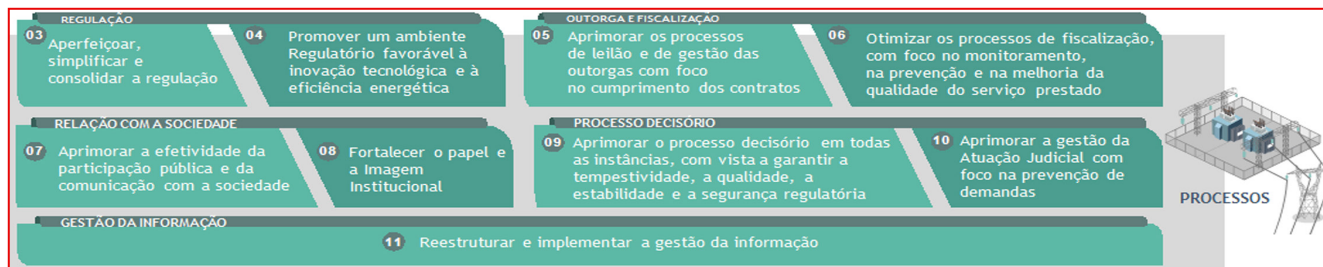
#### OE2. Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com preços e tarifa justos.

Descrição: Assegurar a prestação de serviços públicos de energia elétrica que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e tarifas justas aos usuários.

**UORGs mais envolvidas**

**SMA, SRD, SGT**

## OBJETIVO ESTRATÉGICO - PERSPECTIVA PROCESSOS



### OE3. Aperfeiçoar, simplificar e consolidar a regulação.

Descrição: Elaborar os regulamentos de forma orientada à busca permanente da eficiência e melhoria da qualidade na prestação do serviço com sustentabilidade social, ambiental e econômico-financeira do agente e adequar a regulação para torná-la mais coerente, concisa e simples, buscando reduzir e unificar os regulamentos e dar estabilidade às decisões.

**UORGs mais envolvidas**

**GDG, SGE, SRG, SRM, SRD, SRT, SPE, SGT, SFF**

### OE4. Promover um ambiente regulatório favorável à inovação tecnológica e à eficiência energética.

Descrição: Assegurar a prestação de serviços públicos de energia elétrica que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e tarifas justas aos usuários.

**UORGs mais envolvidas**

**SPE**

### OE5. Aprimorar os processos de leilão e de gestão das outorgas com foco no cumprimento dos contratos.

Descrição: Aprimorar os processos de leilões, tornando-os mais competitivos, eficientes, ágeis, simples e com matriz de risco bem definida, bem como os de gestão das outorgas, de modo a assegurar o cumprimento dos prazos pactuados, com pleno atendimento das obrigações de performance operacional e de sustentabilidade social, ambiental e econômico-financeira, em paralelo às ações de fiscalização preventivas, contribuindo para o desenvolvimento do setor elétrico brasileiro com o aumento da atratividade do ambiente de negócios.

**UORGs mais envolvidas**

**SCG, SCT, SEL, SFG, SFE**

### OE6. Otimizar os processos de fiscalização, com foco no monitoramento, na prevenção e na melhoria da qualidade do serviço prestado.

Descrição: Desenvolver e aplicar soluções efetivas e eficazes de monitoramento para permitir atuação da fiscalização com foco na qualidade e sustentabilidade do serviço prestado, baseada prioritariamente em atividades de orientação e prevenção, de modo a garantir a melhoria do desempenho técnico e econômico-financeiro.

**UORGs mais envolvidas**

**SFE, SFG, SFF**

### OE7. Aprimorar a efetividade da participação pública e da comunicação com a sociedade.

Descrição: Ampliar a acessibilidade aos temas em debate e aos fundamentos das decisões, expressando-os em linguagem acessível para os consumidores na busca por maior efetividade às ferramentas de comunicação, oportunizando o controle social e promovendo cidadania ativa no processo decisório da Agência.

**UORGs mais envolvidas**

**SMA**

### OE8. Fortalecer o papel e a imagem institucional.

Descrição: Consolidar a ANEEL perante a sociedade e agentes institucionais como Agência Reguladora essencial e com credibilidade para o funcionamento do setor elétrico brasileiro.

**UORGs mais envolvidas**

**AID**

### OE9. Aprimorar o processo decisório em todas as instâncias, com vistas a garantir a tempestividade, a qualidade, a estabilidade e a segurança regulatória.

Descrição: Buscar a celeridade, a tempestividade, a transparência e a coerência das decisões, fortalecendo a elaboração de Análises de Impacto Regulatório, a participação pública, a independência técnica das Unidades Organizacionais e as Reuniões Técnicas com a participação de todas as áreas efetivamente relacionadas ao tema.

**UORGs mais envolvidas**

**SGE, SFE, AIN**

### OE10. Aprimorar a gestão da atuação judicial com foco na prevenção de demandas.

Descrição: Aprimorar a forma de gestão das questões judiciais, inclusive com o estabelecimento de indicadores, buscando antecipar as questões passíveis de judicialização para a realização de ações preventivas, além de definir estratégia de atuação e comunicação com o Judiciário a fim de fortalecer a estabilidade regulatória.

**UORGs mais envolvidas**

**PF**

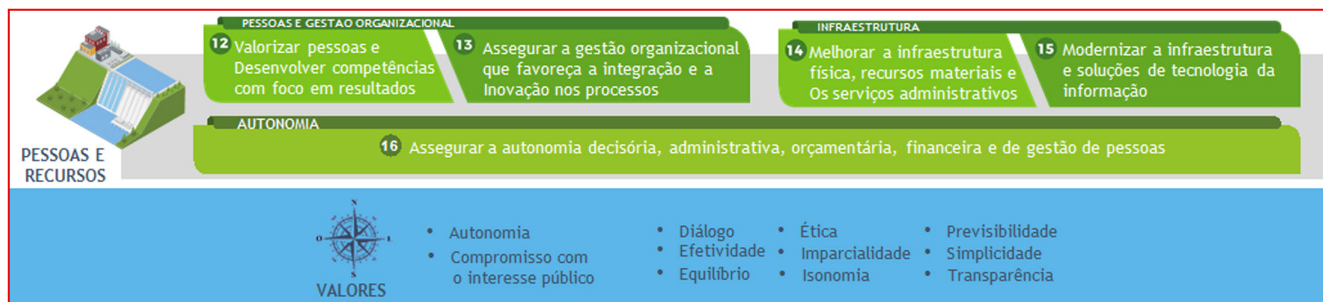
### OE11. Reestruturar e implementar a gestão da informação.

Descrição: Desenvolver, prioritariamente, a gestão da informação como instrumento de governança corporativa, visando a sua estruturação, integração e confiabilidade para apoiar os processos de negócio da Agência.

**UORGs mais envolvidas**

**SGI**

## OBJETIVO ESTRATÉGICO - PERSPECTIVA PESSOAS E RECURSOS



### OE12. Valorizar pessoas e desenvolver competências com foco em resultados.

Descrição: Aperfeiçoar a gestão com foco em pessoas e resultados, incentivando e ampliando a cultura do diálogo, com propósito de aumentar o comprometimento e estimular a sensação de pertencimento, orgulho e felicidade em trabalhar na ANEEL.

**UORGs mais envolvidas**

**SRH**

### OE13. Assegurar a gestão organizacional que favoreça a integração e a inovação nos processos.

Promover integração dos processos de trabalho com o objetivo de promover sinergia entre as Unidades Organizacionais, utilizando boas práticas reconhecidas pelo mercado.

**UORGs mais envolvidas**

**SGI, GDG, SRH**

### OE14. Melhorar a infraestrutura física, os recursos materiais e os serviços administrativos.

Descrição: Modernizar a infraestrutura predial e prover serviços necessários para dar suporte na execução dos processos e projetos da Agência.

**UORGs mais envolvidas**

**SAF, SLC**

### OE15. Modernizar a infraestrutura e soluções de tecnologia da informação.

Descrição: Prover infraestrutura robusta e tecnologias inovadoras e efetivas, para implementação das estratégias digitais da ANEEL e avaliar a possibilidade de descentralização no desenvolvimento de soluções.

**UORGs mais envolvidas**

**SGI**



#### OE16. Assegurar a autonomia decisória, administrativa, orçamentária, financeira e de gestão de pessoas.

Descrição: Buscar a consolidação das autonomias decisória, orçamentária, financeira, administrativa, em especial a de gestão de pessoas e exercer de forma efetiva suas prerrogativas previstas em lei.

**UORGs mais envolvidas**

**SAF, GDG**

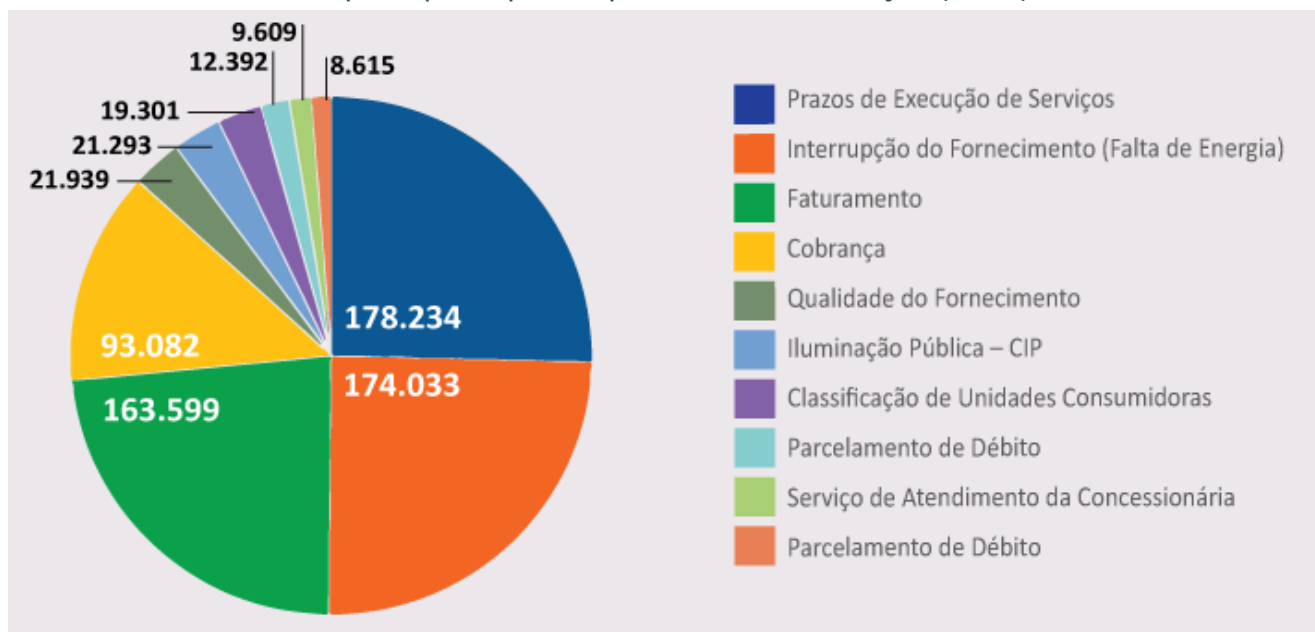
## 4.2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS

### Ouvidoria Setorial

O Serviço de Atendimento da Ouvidoria Setorial da ANEEL foi instituído em consonância com o seu Regimento Interno (Portaria MME nº 349, de 28/11/1997), o qual estabelece as competências para se conduzir o processo de Ouvidoria Setorial, mediante o qual a Agência recebe e trata os pedidos de informação, reclamações, denúncias e críticas dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica.

Foram atendidas 1.020.916 de chamadas em 2020, equivalendo à média aproximada de 85 mil ligações/mês. Em 2020, com a suspensão do atendimento presencial aos consumidores durante aproximadamente 6 meses, motivado pela pandemia da COVID-19, houve crescimento na busca pelos canais digitais, inclusive da ANEEL, a qual tem oferecido comodidade ao consumidor com um atendimento ágil e disponível a todo momento, por meio de um Assistente Virtual (chatbot) no portal da Agência, 24 horas por dia, sete dias por semana. Em 12 meses, o Assistente Virtual realizou mais de 46.000 atendimentos.

10 principais tipos de pedidos de informação (2020):



Saiba mais:

[www.aneel.gov.br/destaques-consumidor](http://www.aneel.gov.br/destaques-consumidor)



TEL/FAX: 167  
HORARIO: seg a sab  
6h20 as 23h59



ANEEL Consumidor



E\_MAIL  
@ANEEL.GOV.BR



SGAN QUADRA 603,  
Módulos I e J  
CEP: 70830-110, Brasília - DF



Veja como registrar uma reclamação na ouvidoria da ANEEL:  
[www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Zxloi4mSqXM](https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Zxloi4mSqXM)

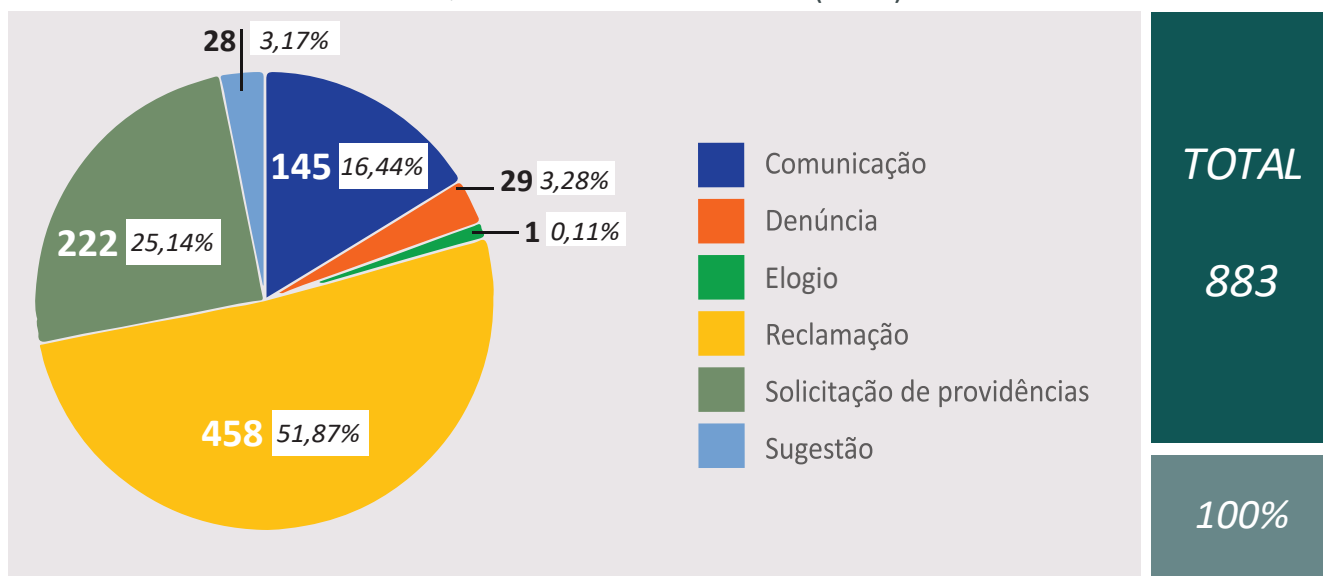
## Ouvidoria Institucional

O serviço de atendimento da Ouvidoria Institucional (OIN) da ANEEL foi instituído por meio da Portaria nº 2.884, de 11/10/2013. É responsável por receber e tratar reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências e pedidos de simplificação relacionados aos serviços prestados pela Instituição e à conduta de seus agentes. O pedido de simplificação, por intermédio de formulário denominado “Simplifique!”, é o meio pelo qual o cidadão ou a pessoa jurídica propõe melhorias de procedimentos, assim como denuncia o descumprimento das diretrizes do Decreto nº 9094, de 17/7/2017.

Com a edição da Lei nº 13.848, de 25/6/2019, há previsão de que a OIN se torne uma unidade organizacional autônoma na Agência, sem subordinação hierárquica. O titular da unidade terá mandato de três anos, vedada a recondução, e será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal. Atualmente, até que seja concluída a revisão do Regimento Interno da ANEEL, a Ouvidoria Institucional vincula-se a um dos Diretores da Agência, designado para a função de Ouvidor.

No ano de 2020, a Ouvidoria Institucional adotou como canal de atendimento prioritário a plataforma governamental Fala.br. O quadro a seguir apresenta o quantitativo de demandas recebidas ao longo do exercício de 2020, por meio dessa plataforma. Essas demandas seguem a classificação estabelecida no Decreto 9.492, de 5/9/2018, normativo que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

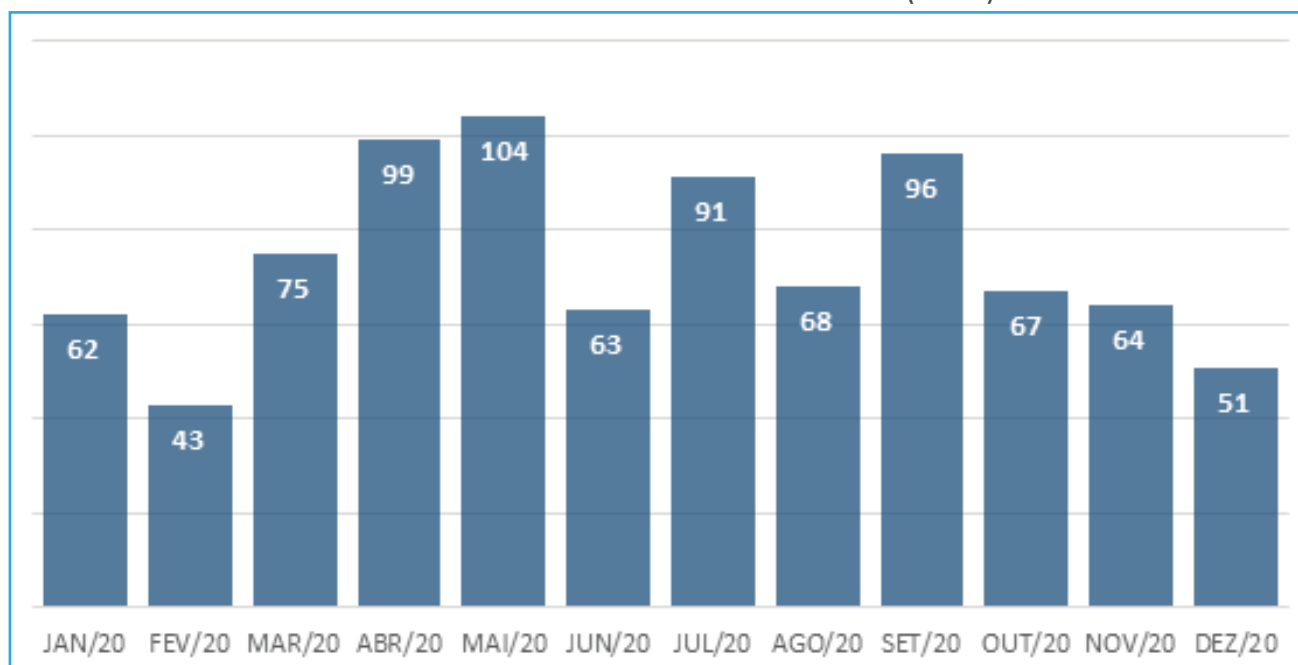
Quantitativo de Demandas (2020):



Sobre o quantitativo, cumpre esclarecer que a maior parte envolve demandas de consumidores de energia elétrica, cujo tratamento é de competência da Ouvidoria Setorial da ANEEL. Nesses casos cabe à Ouvidoria Institucional a orientação do consumidor sobre os canais corretos para apresentação da reclamação.

O gráfico, em sequência, demonstra a distribuição mensal de demandas no exercício de 2020.

Demandas de Ouvidoria Institucional (2020):



**OUVIDORIA:**  
(Falar.RB)



**INTRANET:**  
Ouvidoria institucional  
(somente público int.)



**WWW.ANEEL.GOV.BR**  
/OUVIDORIA



**SGAN QUADRA 603,**  
Módulos I e J  
**CEP: 70830-110, Brasília - DF**

## Lei de acesso à informação

Em cumprimento a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, foi instituído o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). A transparência ativa da Agência é facilitada por algumas ferramentas, entre as quais destacamos:

**Biblioteca Virtual:** Apresenta todos os atos expedidos pela Agência, incluindo votos de decisões da Diretoria Colegiada, resoluções e portarias.

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

**Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):** Alternativa para os interessados em solicitar cópias digitais de processos da ANEEL. Muito utilizada pelos cidadãos, em detrimento do pedido de cópia em papel nos termos da Norma de Organização nº 11/2004, permitiu um atendimento célere com redução do consumo de papel e de outros recursos públicos.

[www.aneel.gov.br/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic](http://www.aneel.gov.br/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic)

**SICNETWEB:** Permite ao público externo a pesquisa e o download das imagens dos processos da ANEEL. A solução reforça o caráter proativo da divulgação de informações da Agência e evita que muitos cidadãos façam solicitações desnecessárias por meio do e-SIC/LAI.

<https://www.aneel.gov.br/consulta-processual>

Foram resolvidos 100% dos 2.696 pedidos de informação pela LAI, perfazendo uma média mensal de 224,6 pedidos, sendo que nenhum pedido chegou à instância recursal mais alta. O acesso ao e-SIC/LAI pode ser realizado por meio dos seguintes canais:

[www.aneel.gov.br/ACESSOAINFORMACAO](http://www.aneel.gov.br/ACESSOAINFORMACAO)



**TEL/FAX:**167  
**HORARIO:**seg a sab  
6h20 as 23h59



**E\_MAIL**  
[@ANEEL.GOV.BR](mailto:@ANEEL.GOV.BR)  
[/ACESSOAINFORMACAO](mailto:/ACESSOAINFORMACAO)



SGAN QUADRA 603,  
Módulos I e J  
**CEP:** 70830-110, Brasília - DF



Veja como é a atuação da ANEEL na LAI:

[www.youtube.com/watch?app=desktop&v=bU210OUU6jE&](http://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=bU210OUU6jE&)

## Centro de Documentação

O Centro de Documentação da ANEEL (CEDOC) dispõe de recursos de informação, que podem ser acessados remotamente, via internet, ou de forma presencial na sede da Agência. No encerramento do exercício, a Agência dispunha em sua base de dados um acervo total de aproximadamente 193.615 documentos – atos normativos e legislativos, obras, exemplares de livros, periódicos, artigos de revistas, relatórios, e materiais especiais (CDs, DVDs, Fitas de Vídeo e Mapas), bem como serviços e produtos. Um adicional de aproximadamente 9.541 documentos em 2020. Toda documentação pode ser pesquisada nas páginas da Biblioteca Virtual da ANEEL, através do seguinte endereço:

Saiba mais sobre o CEDOC da ANEEL:

[www.aneel.gov.br/biblioteca](http://www.aneel.gov.br/biblioteca)



**TEL/FAX:**(61) 2192- 8668  
**HORARIO:**seg a sab  
7h30 as 19h30



**E\_MAIL**  
[CEDOC@ANEEL.GOV.BR](mailto:CEDOC@ANEEL.GOV.BR)



SGAN QUADRA 603,  
Módulos I e J  
**CEP:** 70830-110, Brasília - DF



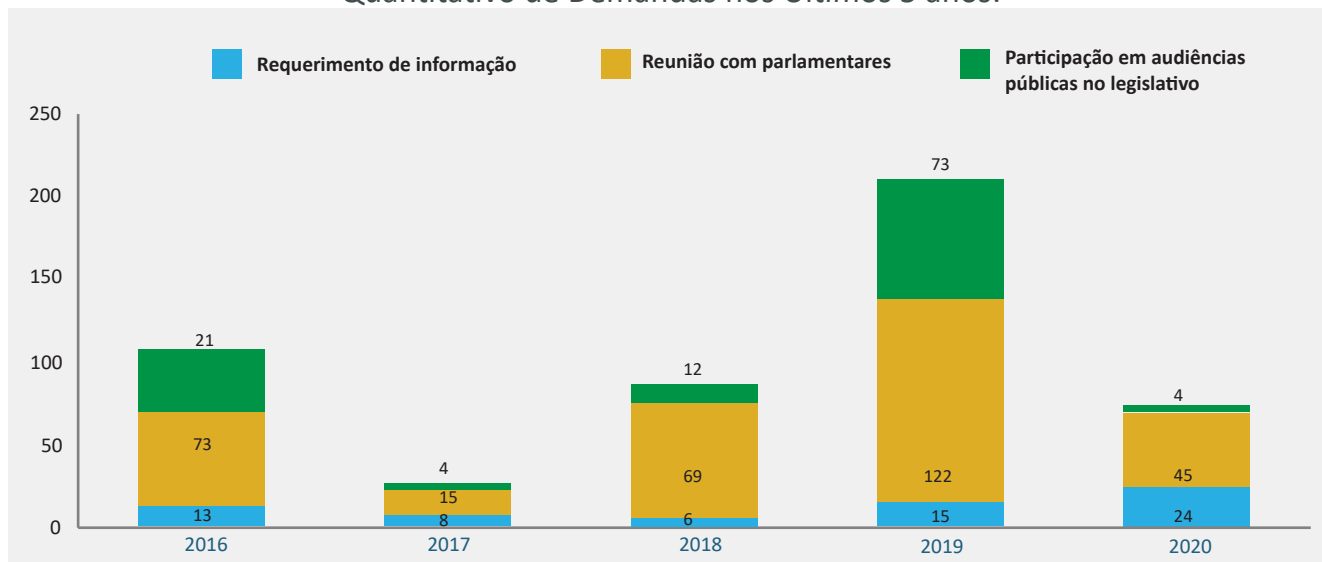
Conheça o CEDOC da ANEEL:

[www.youtube.com/TugVzYRIZX8](http://www.youtube.com/TugVzYRIZX8)

## Assessoria Parlamentar

Na ANEEL o atendimento às demandas e solicitações oriundas dos órgãos do Poder Legislativo e Executivo é gerida pela Assessoria Parlamentar. Para tanto, recebe e encaminha providências internas aos pedidos de reuniões com a Diretoria e as superintendências da ANEEL, aos convites para participações de representantes da Agência em Audiências Públicas nas Casas legislativas, e aos questionamentos encaminhados por ofícios, requerimentos, indicações, consultas, e-mails, fax, telefonemas, entre outros.

Quantitativo de Demandas nos Últimos 5 anos:



A Assessoria Parlamentar encontra-se acessível por meio dos seguintes canais de comunicação:

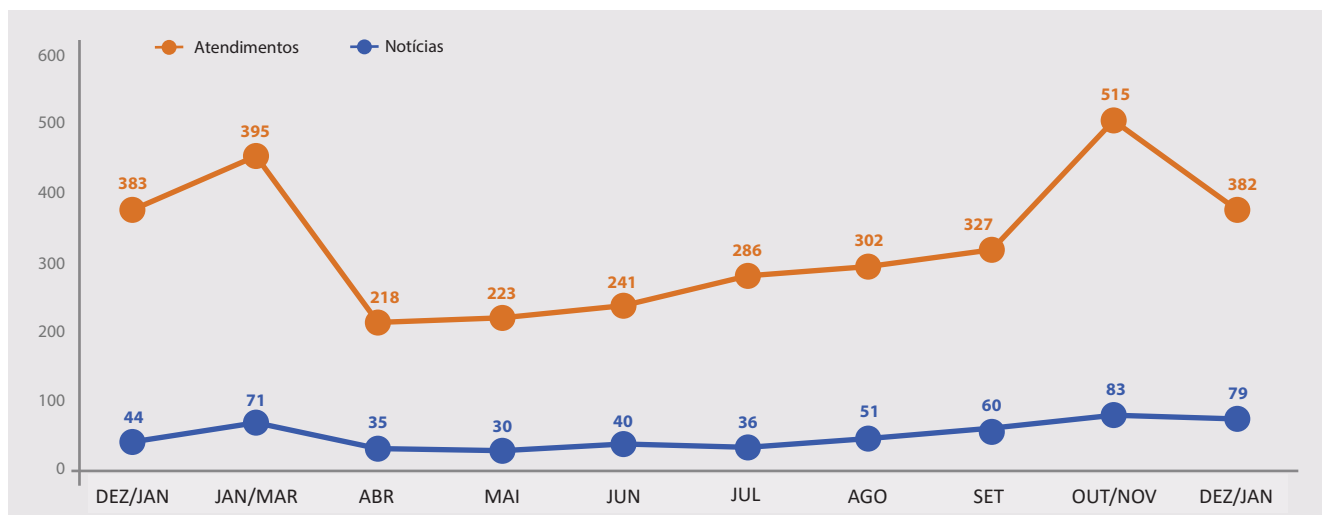
**TEL/FAX:** (61) 2192- 8431  
(61) 2192- 8771  
(61) 2191- 8756

**E\_MAIL**  
PARLAMETAR  
@ANEEL.GOV.BR

**SGAN QUADRA 603,**  
Módulos I e J  
**CEP: 70830-110, Brasília - DF**

## Assessoria de Comunicação

O relacionamento com a imprensa apresentou atendimentos a jornalistas que demandaram a ANEEL uma média de 271 atendimentos mensais, perfazendo no ano 3262 atendimentos. Foram publicadas 529 notícias no portal da ANEEL na internet, em média de 44 por mês, com as realizações e iniciativas da Agência no período.





A Assessoria de Comunicação encontra-se acessível por meio dos seguintes canais de comunicação:



TEL/FAX: (61) 2192- 8577  
(61) 2192- 8228  
(61) 2192- 2418



E-MAIL  
COMUNICAÇÃO  
@ANEEL.GOV.BR



SGAN QUADRA 603,  
(AID) SALA 202, Módulos I e J  
CEP: 70830-110, Brasília - DF

#### REDES SOCIAIS DA ANEEL



facebook.com  
/aneelgovbr



@aneel\_govbr



@aneel\_govbr



www.linkedin.com/  
company/45775/



youtube.com/  
aneel

## Audiências, Consultas Públicas e Tomada de Subsídios

Desde 1998, a ANEEL tem se preocupado em fazer com que o seu processo de tomada de decisão seja transparente, permitindo a participação e o controle social, à medida em que foi aprimorando os instrumentos por meio dos quais a sociedade vem apresentando suas percepções e contribuições sobre os temas que são estudados e regulados pela Agência.

Com a publicação da Lei nº 13.848/2019, um novo aprimoramento foi realizado, pois foi necessário redefinir o escopo dos instrumentos utilizados até então e instituir um novo instrumento. Assim, a partir de 1º de outubro de 2019, as referências são as seguintes:

**Tomada de Subsídios:** momento inicial de estudo e prospecção por parte das Superintendências da ANEEL, ou de aprofundamento de estudo já realizado, no qual se dará a coleta de dados e informações sobre tema de interesse da Agência. Além do envio de documentos por parte dos interessados (intercâmbio de documentos), pode contar com a realização de reuniões técnicas (presenciais ou via internet).

[www.aneel.gov.br/tomadas-de-subsidios](http://www.aneel.gov.br/tomadas-de-subsidios)

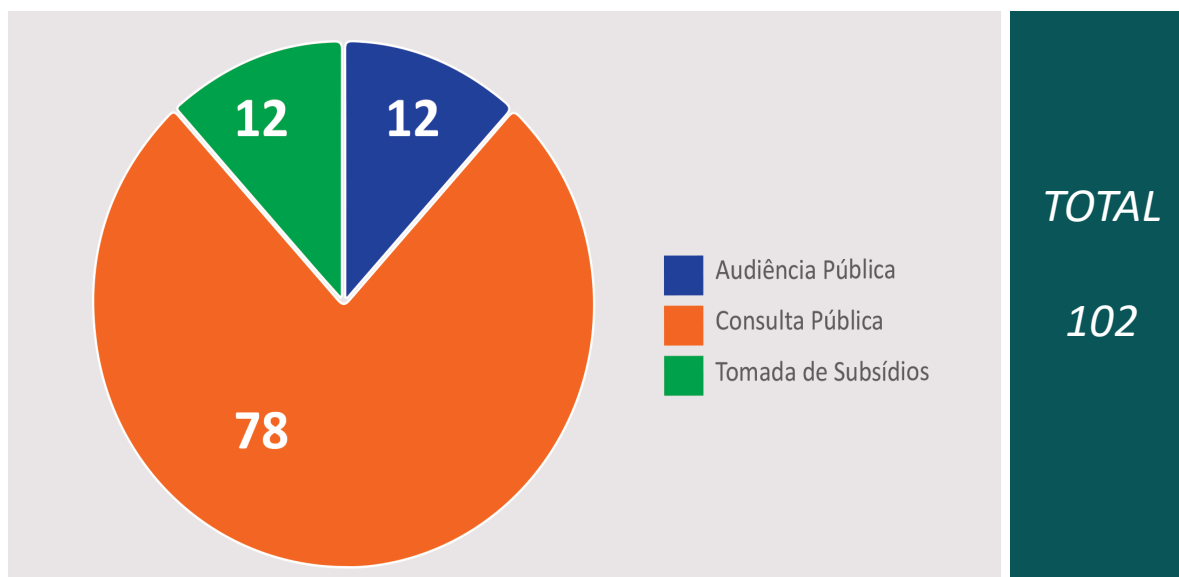
**Consulta Pública:** representa um estágio mais avançado de discussão, no qual a Diretoria da Agência submete minuta de norma, de contrato de concessão, ou de Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR) à apreciação da sociedade. É realizada, exclusivamente, por intercâmbio de documentos. A sua abertura e o seu resultado são deliberados em Reunião Pública da Diretoria.

[www.aneel.gov.br/consultas-publicas](http://www.aneel.gov.br/consultas-publicas)

**Audiência Pública:** representa ocasião por meio da qual a Diretoria forma juízo ou toma decisão sobre matéria relevante, podendo ser entendido, também, como um estágio mais avançado de discussão. Neste caso, a Diretoria convida a sociedade a apresentar suas contribuições, exclusivamente, por meio de manifestação oral em sessão pública. Podem ocorrer uma ou mais reuniões, presenciais ou via internet.

[www.aneel.gov.br/audiencias-publicas](http://www.aneel.gov.br/audiencias-publicas)

Os temas passíveis de estudo e regulação por parte da ANEEL constam na Agenda Regulatória e as Reuniões Públicas da Diretoria são semanais, ocorrem em Brasília/DF, são abertas à participação de qualquer interessado, e transmitidas ao vivo por meio do Portal da Agência, ficando também disponíveis em seu canal no **YOUTUBE**.



Estes processos contaram com a participação de aproximadamente de 1.200 contribuintes, que encaminharam cerca de 2.300 contribuições. Por fim, vale mencionar que desse total informado, existem duas consultas públicas e uma tomada de subsídio em andamento.



Como contribuir com as decisões da ANEEL:  
[www.youtube.com/CLRVK\\_iBw9k](https://www.youtube.com/CLRVK_iBw9k)

## 4.3 PLANOS DE CURTO PRAZO

O Plano de Gestão Anual da ANEEL para 2020 (PGA/ANEEL – 2020) é o instrumento de planejamento operacional consolidado da Agência. Ele contempla ações, resultados e metas relacionados aos processos finalísticos e de gestão.

As ações do PGA/ANEEL – 2020 estão alinhadas com objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico 2018-2021. Estão também em sintonia com os objetivos da perspectiva de resultados do mapa estratégico da ANEEL: “Promover um ambiente regulatório que favoreça o desenvolvimento do setor com eficiência e sustentabilidade” e “Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com preços e tarifas justos”.

O plano está organizado por tipo de ações, separadas em dois clusters: um para processos finalísticos, outro a processos de gestão. Cada ação está detalhada da seguinte maneira: I. alinhamento com o planejamento estratégico da ANEEL; II. identificação da ação; III. resultados esperados; IV. meta traçada para a ação; V. indicador definido para acompanhar o andamento da ação; VI. orçamento previsto na Lei Orçamentária Anual (LOA); VII. expectativa de desembolso distribuída em um cronograma trimestral.

O PGA/ANEEL – 2020 apresenta, de maneira agregada, os objetivos, o emprego e a coordenação de recursos organizacionais, demonstrando a atuação da Agência no período de vigência estipulado pela Lei no 13.848/2019. A visão gerencial proporcionada pela apresentação consolidada de ações finalísticas e de gestão permitirá o monitoramento, a avaliação, a comunicação e a prestação de contas de maneira objetiva.

Conforme destacado anteriormente, o PGA está alinhado com os objetivos estratégicos do Planejamento 18-21, possuindo correspondência direta com eles, conforme o quadro a seguir:

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE3. Aperfeiçoar, simplificar e consolidar a regulação.</b>
<b>Ação do PGA</b>	1 - Regular os serviços de energia elétrica.
<b>Ação Orçamentária</b>	Regulamentação dos Serviços de Energia Elétrica <sup>1</sup>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE5. Aprimorar os processos de leilão e de gestão das outorgas com foco no cumprimento dos contratos.</b>
<b>Ação do PGA</b>	2 - Realizar outorgas de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica.
<b>Ação Orçamentária</b>	Outorga de Geração, Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica <sup>2</sup>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE 6 - Otimizar os processos de fiscalização com foco no monitoramento, na prevenção e na melhoria da qualidade do serviço prestado.</b>
<b>Ação do PGA</b>	3 - Fiscalizar os Serviços de Energia Elétrica.
<b>Ação Orçamentária</b>	Fiscalização dos Serviços de Energia Elétrica <sup>3</sup>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE 2 - Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com preços e tarifas justos.</b>
<b>Ação do PGA</b>	4 - Promover as ações de ouvidoria setorial da ANEEL.
<b>Ação Orçamentária</b>	Ouvidoria Setorial da Agência Nacional de Energia Elétrica <sup>4</sup>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE 7 - Aprimorar a efetividade da participação pública e da comunicação com a sociedade.</b>
<b>Ação do PGA</b>	5 - Proporcionar a participação pública.
<b>Ação Orçamentária</b>	Participação Pública na Agenda Regulatória do Setor Elétrico <sup>5</sup>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE 9 - Aprimorar o processo decisório em todas as instâncias com vista a garantia a tempestividade, a qualidade a estabilidade e a segurança regulatória.</b>
<b>Ação do PGA</b>	6 - Monitorar a qualidade dos serviços prestados pela Agência.
<b>Ação Orçamentária</b>	Ação relacionada à administração da unidade.
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE 12 - Valorizar pessoas e desenvolver competências com foco em resultados serviço prestado.</b>
<b>Ação do PGA</b>	7 - Capacitar os servidores públicos federais em processo de qualificação e requalificação.
<b>Ação Orçamentária</b>	Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação <sup>6</sup>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>OE 14 - Melhorar a infraestrutura física, os recursos materiais e os serviços administrativos.</b> <b>OE 15 - Modernizar a infraestrutura e soluções de Tecnologia da Informação.</b>
<b>Ação do PGA</b>	8. Administrar a ANEEL.
<b>Ação Orçamentária</b>	Administração da Unidade <sup>7</sup>

Para ver plano de gestão, acesse:  
**[www.aneel.gov.br/plano-gestao-anual](http://www.aneel.gov.br/plano-gestao-anual)**

<sup>1</sup>Programa: Energia Elétrica

<sup>2</sup>Programa: Energia Elétrica

<sup>3</sup>Programa: Energia Elétrica

<sup>4</sup>Programa: Energia Elétrica

<sup>5</sup>Programa: Energia Elétrica

<sup>6</sup>Programa: Gestão e Manutenção do Ministério de Minas e Energia

<sup>7</sup>Programa: Gestão e Manutenção do Ministério de Minas e Energia

## 4.4 RESULTADOS ALCANÇADOS ANTE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Conforme informado anteriormente no item 4.1, a Agência possui 16 objetivos estratégicos. Tais objetivos foram construídos a partir do Planejamento Estratégico 2018-2021, que é o instrumento direcionador para a atuação da ANEEL e é resultante da integração de esforços da diretoria, das lideranças e dos servidores das unidades organizacionais. Em sua elaboração, foi levado em consideração as perspectivas de autoridades públicas, de agentes do setor e de diversos públicos de interesse.

O Mapa Estratégico demonstra, de forma visual, a relação de causa e efeito dos 16 objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas: Resultados (2), Processos (9) e Pessoas e Recursos (5), para o alcance da **VISÃO**, o cumprimento da **MISSÃO**, baseado na **CADEIA DE VALOR** vigente.



Os objetivos estratégicos são avaliados pelos indicadores de efetividade. Eles apontam fatos e ocorrências que representam a solução das questões estratégicas (cerne dos objetivos), capturadas por meio da contabilização dos efeitos criados pela atuação da instituição no ambiente. O Balanced Scorecard - BSC enfatiza a medição das dimensões importantes dos objetivos, a fim de preservar a ênfase no resultado finalístico. As relações causais dos objetivos estratégicos estão refletidas no scorecard e estão associadas às metas dos indicadores de efetividade.

Colateralmente, os objetivos também são acompanhados pelos indicadores driver que servem como vetores de desempenho, apresentando tendências que podem permitir ajustes na estratégia em curso, para que se alcance melhorias operacionais no curto prazo e resultados de médio prazo alinhados com os propósitos dos objetivos estratégicos.

Os objetivos também são avaliados pelo andamento das iniciativas estratégicas. Elas servem de ferramentas de mudança e catalizadores para melhora da performance da Agência. Mesmo as iniciativas voltadas a soluções de problemas internos, administrativos, têm por definição, o objetivo de aumentar a eficácia e a efetividade das ações finalísticas. O ciclo se fecha quando as melhorias de performance implementadas pelas iniciativas são capturadas pelos indicadores de efetividade. Isso sinaliza que o objetivo está sendo alcançado.

A apresentação do resultado da ação do Plano de Gestão Anual - PGA, alinhada com o objetivo estratégico, encerra a análise, pois trata-se da representação do desempenho operacional planejado no ano, coincidente com os macroprocessos da cadeia de valor atualmente em vigor. Assim, fecha-se o ciclo de planejamento e operação, perpassando do objetivo estratégico até o resultado operacional.

Cumprir destacar que a realização da estratégia da Agência é acompanhada pelo Gabinete do Diretor-Geral de forma trimestral, por meio do cumprimento do cronograma de entrega de produtos ou por indicadores drivers. Já o grau de alcance dos objetivos estratégicos é acompanhado por meio de indicadores de efetividade. Para a realização dos acompanhamentos, o Gabinete utiliza-se do sistema institucional informatizado chamado SIGEA, o qual apresenta os resultados em tempo real e está disponível a todos os colaboradores da Agência na Intranet. Por meio de painéis, todos os servidores podem verificar o desempenho da Agência no cumprimento do Planejamento Estratégico, bem como da participação de suas respectivas unidades organizacionais.

A seguir, apresentamos o resultado de alguns objetivos estratégicos com o correspondente acompanhamento orçamentário (realização físico-financeiro).

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 - *Promover um ambiente regulatório que favoreça o desenvolvimento do setor com eficiência e sustentabilidade*

O objetivo estratégico 1 é acompanhado por 3 indicadores, todos de efetividade, voltados a medir o alcance da estratégia traçada. A partir da declaração do objetivo e de sua descrição<sup>8</sup>, identificaram-se duas dimensões a serem acompanhadas e as palavras-chaves foram negritadas para fins de destaque:

- a. Ambiente de negócios** que favoreça a **atratividade** e a devida **remuneração dos investimentos**: medido a partir da efetividade das contratações de geração e transmissão representadas pela taxa de empreendimentos contratados e monitorados pela ANEEL, cuja implantação está em conformidade com o cronograma apresentado à Agência, seja ele estipulado na outorga, no contrato de concessão, ou em outros meios.
- b. Ambiente regulatório** favorável ao **desenvolvimento do setor** com **eficiência e sustentabilidade**: medido pela adimplência média com as obrigações do setor e pela sustentabilidade econômico-financeira regulatória.

O **indicador 1.1e** - Índice de adimplência média das obrigações do setor<sup>9</sup> registrou resultado no 4º trimestre de 2020 de 93,96%. O valor auferido foi abaixo da meta estabelecida, contudo, foi melhor do que o medido no final de 2019 (93,93%), e sinaliza a reversão da tendência de queda registrada ao longo de 2020. Assim, infere-se que o objetivo estratégico 1 na dimensão ambiente regulatório favorável ao desenvolvimento do setor com eficiência avançou rumo ao propósito traçado, mas de forma mais lenta que o planejado. O gráfico abaixo apresenta a série histórica do indicador.

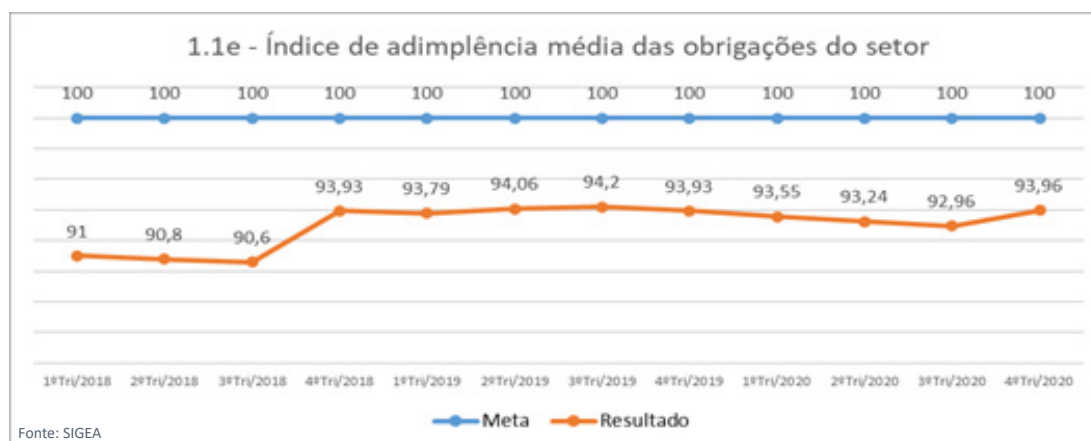
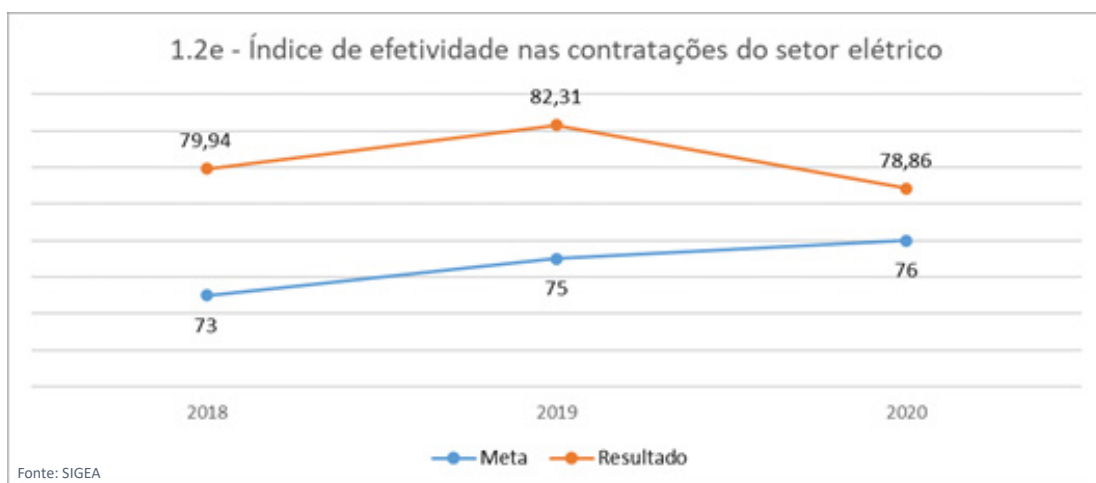


Gráfico do Indicador 1.1e: Índice de adimplência média das obrigações do setor (SRM)

Polaridade: Maior-Melhor    Periodicidade: Trimestral

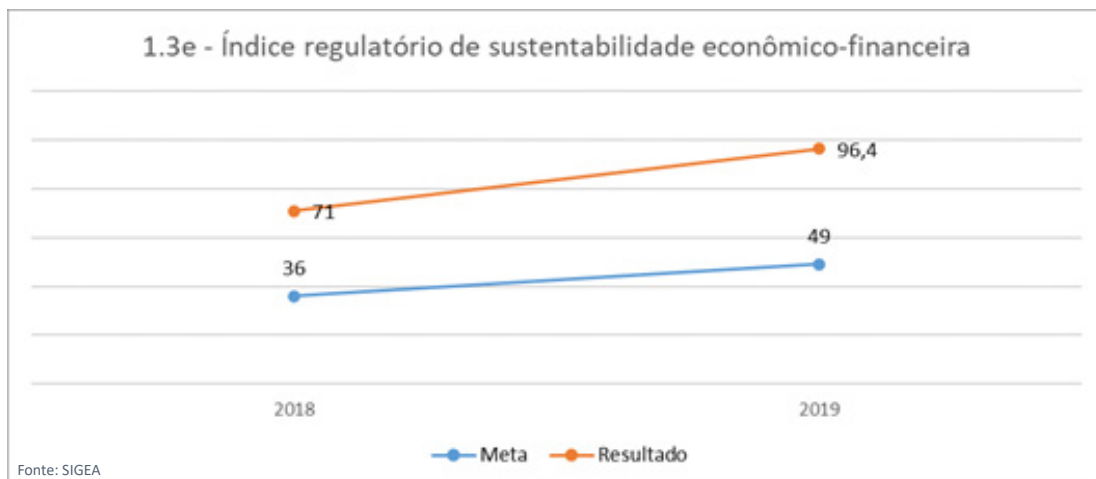
O **Indicador 1.2e** - Índice de efetividade nas contratações do setor elétrico, que representa o percentual de geração e transmissão no prazo, registrou alcance superior a meta de 76%. O resultado foi de 78,86%. Observa-se uma tendência de baixa nesse indicador, contudo há de se considerar as dificuldades introduzidas pela Pandemia do COVID 19. Assim, infere-se que o objetivo estratégico 1, na dimensão ambiente de negócios que favoreça a atratividade e a devida remuneração dos investimentos avançou rumo ao propósito traçado, em ritmo inferior ao planejado.





**Gráfico do Indicador 1.2e:** Índice de efetividade nas contratações do setor elétrico (SCT)  
Polaridade: Maior-Melhor Períodicidade: Anual

O Índice Regulatório de Sustentabilidade Econômico-Financeira relaciona-se com os **indicadores 1.3e e 6.4e**. Segundo a Superintendência de Fiscalização Econômico e Financeira – SFF, ele só será apurado em junho de 2021. Assim, a sustentabilidade será analisada quando da publicação do referido índice. Registra-se que em 2019 o indicador apontou que 96,4% dos consumidores estavam sendo atendidos por empresas com baixo risco financeiro.



**Gráfico do Indicador 1.3e:** Índice regulatório de sustentabilidade econômico-financeira (SFF)  
Polaridade: Maior-Melhor Períodicidade: Anual

<sup>8</sup>Assegurar ambiente de negócios que favoreça a atratividade e a devida remuneração dos investimentos por meio de regulamentação coerente e menos complexa, de processos de gestão de outorgas que assegurem o cumprimento das obrigações contratuais e de fiscalização preventiva e focada em resultados, com vistas a incentivar a eficiência e a sustentabilidade dos serviços de modo a promover o desenvolvimento do setor elétrico.

<sup>9</sup>Somatório do Valor da Parcela A - VPA das distribuidoras (concessionárias e permissionárias): 128.559.605.194,39 (Período janeiro/2019 a dezembro/2019); Somatório dos valores inadimplidos para com obrigações intrassetoriais: 87.054.587,74 (Não consideradas inadimplências judicializadas, em R\$ 725.276.294,99); Multas pagas: 80.270.825,70 (Não considerados parcelamentos em andamento. Período janeiro/2019 a dezembro/2020); Somatório dos valores pagos no Mercado de Curto Prazo - MCP: 5.549.219.285,46 (Liquidação do mês de referência novembro/2020); Multas que deveriam ter sido pagas: 8 86.331.587,04 (Não consideradas multas judicializadas. Período janeiro/2019 a dezembro/2020); Somatório dos valores que deveriam ter sido pagos no MCP: 14.077.863.060,06 (Liquidação do mês de referência novembro/2020).

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 - Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com preços e tarifas justos

O objetivo estratégico 2 é acompanhado por 4 indicadores, todos de efetividade, por se tratar de um objetivo da perspectiva de resultados. A partir da declaração do objetivo e de sua descrição<sup>10</sup>, identifica-se a dimensão serviços de energia elétrica de qualidade, medida a partir dos resultados da pesquisa para o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC e dos indicadores técnicos Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC, Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora - FEC e índice de concessionárias de distribuição que cumpriram os limites de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras – FER.

O Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor Residencial 2020 (IASC) é obtido anualmente a partir de pesquisa amostral realizada com consumidores de todas as distribuidoras, concessionárias e permissionárias, que atuam no território nacional. A 21ª pesquisa para apuração do IASC foi realizada no período de 10 de novembro de 2020 a 23 de fevereiro de 2021, com a aplicação de 29.098 questionários nos 612 municípios sorteados nas áreas de concessão e de permissão das 104 distribuidoras de energia elétrica. Até a conclusão deste relatório, o referido índice não havia sido publicado.

O indicador 2.2e - FEC Brasil registrou frequência relativa de 6,03 interrupções, resultado abaixo do limite regulatório estabelecido para 2020. Sendo do tipo menor-melhor, o resultado medido sinaliza melhora da qualidade do serviço de energia elétrica no Brasil.

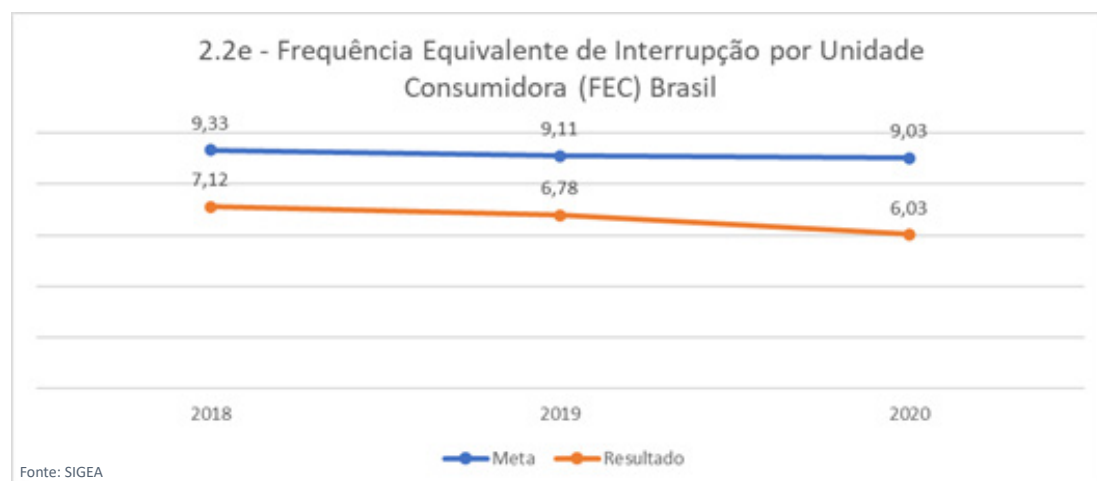


Gráfico do Indicador 2.2e: FEC Brasil (SRD)

Polaridade: Menor-Melhor – Periodicidade: Anual

Para acessar o histórico de pesquisas anteriores e o índice a ser publicado, acesse:

**[www.aneel.gov.br/iasc](http://www.aneel.gov.br/iasc)**

<sup>10</sup>Assegurar a prestação de serviços públicos de energia elétrica que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e tarifas justas aos usuários.

O **indicador 2.3e** - DEC Brasil registrou duração relativa de 11,48 horas, ficando abaixo do limite regulatório estabelecido para 2020. Assim como o FEC, o DEC é um indicador do tipo menor-melhor. O resultado corrobora com a percepção de melhora da qualidade do serviço de energia elétrica no Brasil.

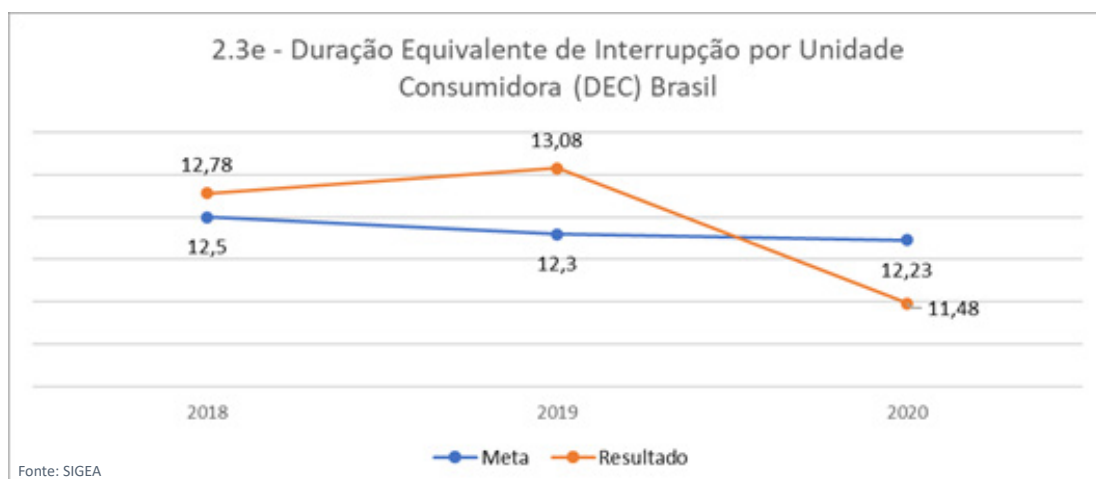


Gráfico do Indicador 2.3e: DEC Brasil (SRD)

Polaridade: Menor-Melhor

O **indicador 2.4e** - Concessionárias que Cumpriram o Limite de FER registrou um resultado de 85%, ou seja, 7% abaixo da meta estabelecida e 4% abaixo de 2019. Oito distribuidoras violaram os limites do FER em 2020 e impactaram o indicador.

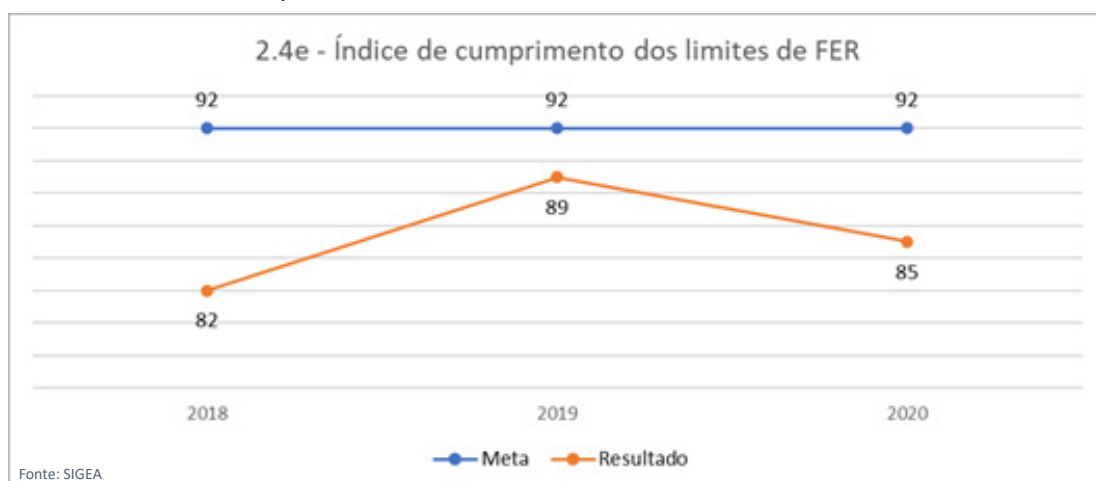


Gráfico do Indicador 2.4e: Índice de cumprimento dos limites de FER (SMA)

Polaridade: Maior-Melhor – Periodicidade: Anual

Com base no resultado dos indicadores, infere-se que houve avanço do objetivo estratégico rumo ao propósito serviços de qualidade, entretanto, em ritmo melhor que 2019, mas abaixo da expectativa da Agência, representada pelas metas e limites de efetividade estabelecidos. Corroboram com essa opinião a melhora dos indicadores DEC, FEC. As ressalvas ficam em relação ao IASC e ao FER.

No campo operacional, colabora com o atingimento deste objetivo a ação “Ouvidoria Setorial da ANEEL – Ação 2993”. Na apuração da meta física dessa ação, são consideradas como solicitações atendidas as ligações recebidas por meio do número 167 da ANEEL, bem como as ligações atendidas pelas agências estaduais.

Conforme tabela a seguir, durante o ano de 2020, houve a execução de 1.309.614 solicitações atendidas, o que representa 72% da meta física reprogramada prevista na LOA, que estimou o atendimento a 1.820.000 solicitações atendidas pela Central de Teleatendimento da ANEEL (CTA),

<sup>1</sup>Sigla Agente (Indicador FER (Meta\_FER)) - Amaz. Energ. (indicador = 28,10 (limite = 21)); Cemig-D (indicador = 39,14 (limite = 21); Enel CE (indicador = 49,80 (limite = 8)); Energisa AC (indicador = 22,53 (limite = 13)); Energisa RO (indicador = 35,73 (limite = 13); Equatorial AL (indicador = 11,79 (limite = 8)); FORCEL (indicador = 3,07 (limite = 2)) - fonte: SMA.

1.020.916 foram ligações telefônicas, sendo que 604.966 referem-se aos atendimentos de ligações realizadas para o número 167 da ANEEL e 415.950 aos atendimentos de ligações realizadas para os 0800 de nove Agências Estaduais conveniadas.

Execução Física – Solicitação Atendida			
Ação	Previsto (LOA 2020)	Reprogramado	Realizado
Ouvidoria Setorial	4.920.000	1.820.000	1.309.614

Além disso, foram realizadas 5.452 chamadas pelo teleatendimento ativo, 15.760 solicitações foram atendidas eletronicamente por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, 31.966 por meio do serviço de atendimento via multimeios (Chat) e 235.520 foram tratadas pelo serviço de atendimento técnico especializado, que envolve a análise técnica e tratamento, de solicitações de Ouvidoria Setorial que não tiveram solução imediata no Teleatendimento Receptivo.

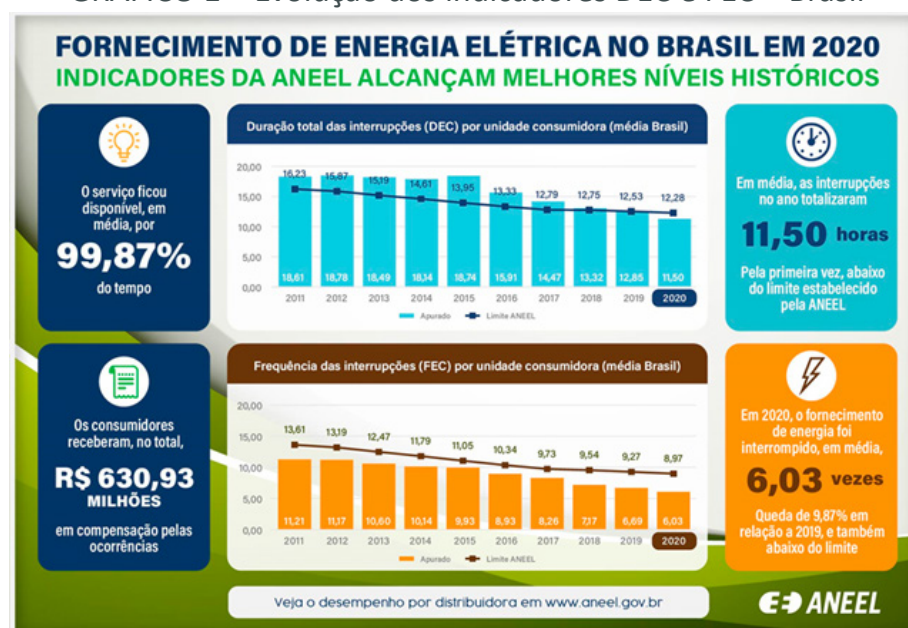
Ressalte-se que o produto previsto decorre de uma estimativa, apresentando grande possibilidade de oscilar em função de fatores externos não gerenciáveis. Com relação ao executado em restos a pagar, os valores dizem respeito a solicitações atendidas em 2020. Portanto, a meta física foi contabilizada naquele ano.

Em relação à execução financeira, a dotação final na LOA/2020 para a ação de “Ouvidoria Setorial” foi de R\$ 26.681.847,00. Desse total, foi empenhado R\$ 25.972.032,00 (97%), sendo liquidado e pago R\$ 18.039.896,00 (68%), referente ao crédito orçamentário final.

## Análise comparativa da evolução dos indicadores de qualidade das distribuidoras de energia

Neste item é apresentada a evolução dos indicadores de continuidade de distribuição de energia elétrica, DEC e FEC, nacional e por região do Brasil. Os gráficos a seguir mostram a evolução dos indicadores DEC e FEC nacionais e por região geográfica do País no período de 2011 a 2020<sup>12</sup>, apurados e os limites correspondentes.

GRÁFICO 1 – Evolução dos indicadores DEC e FEC – Brasil



<sup>12</sup> Valores preliminares dos indicadores de continuidade coletivos pendentes de avaliação pela ANEEL, o que pode levar a alterações nos valores informados.

GRÁFICO 2 – Evolução dos indicadores DEC e FEC - Região Centro-Oeste

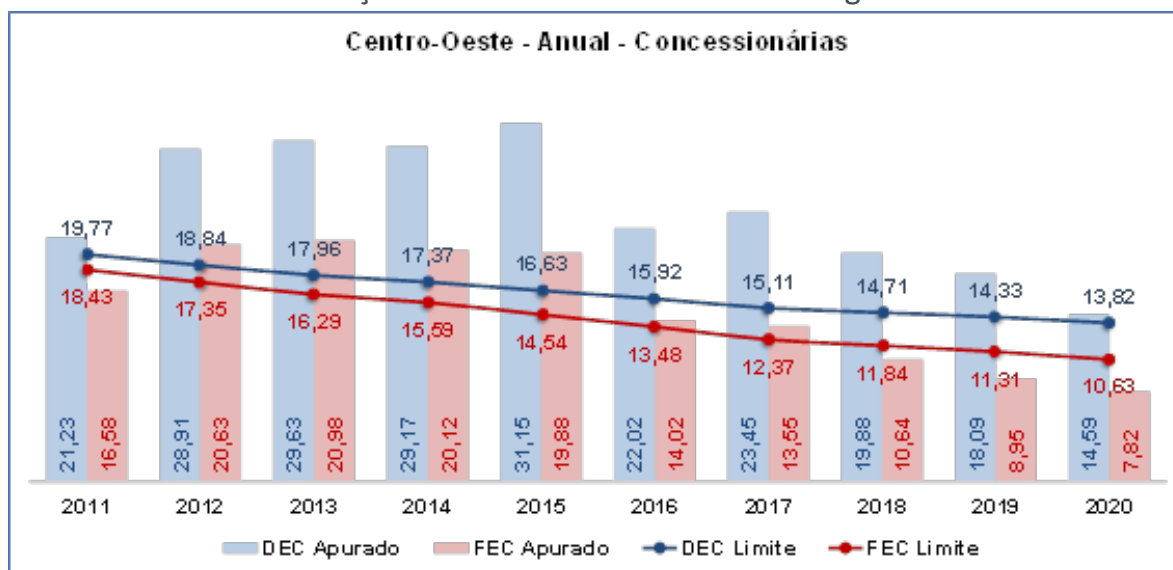
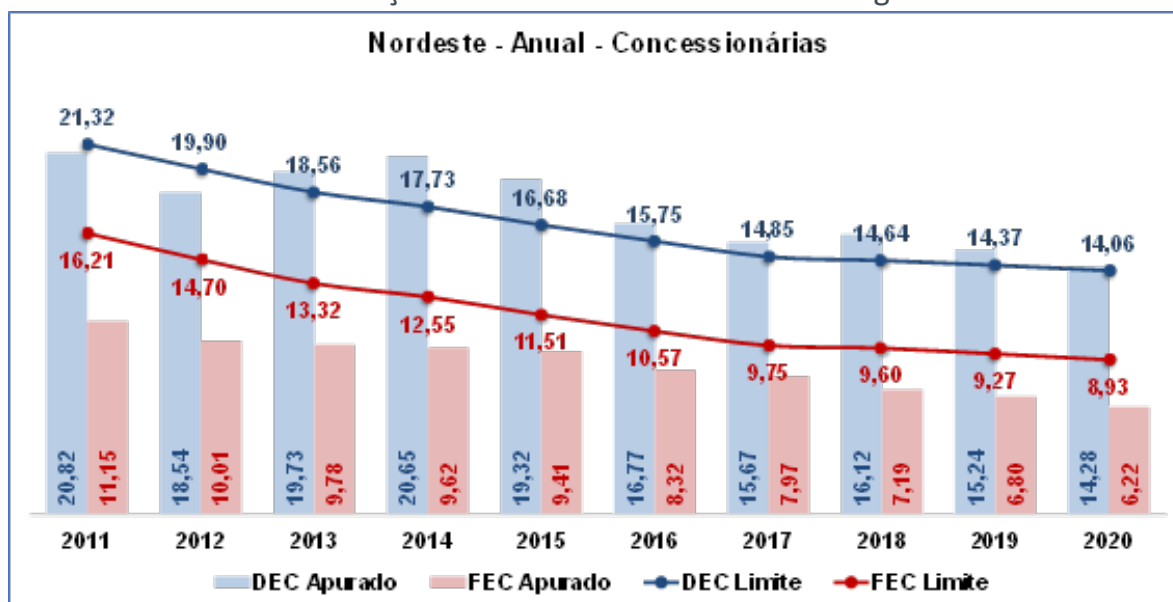


GRÁFICO 3 – Evolução dos indicadores DEC e FEC - Região Nordeste



<sup>12</sup> Valores preliminares dos indicadores de continuidade coletivos pendentes de avaliação pela ANEEL, o que pode levar a alterações nos valores informados.



GRÁFICO 4 – Evolução dos indicadores DEC e FEC - Região Norte

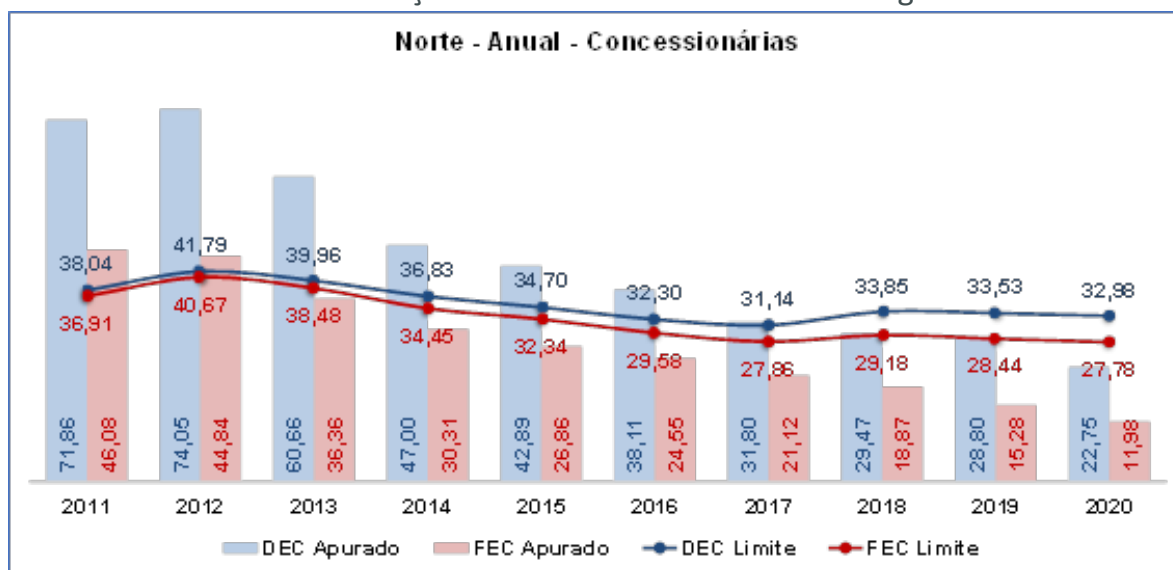


GRÁFICO 5 – Evolução dos indicadores DEC e FEC - Região Sudeste

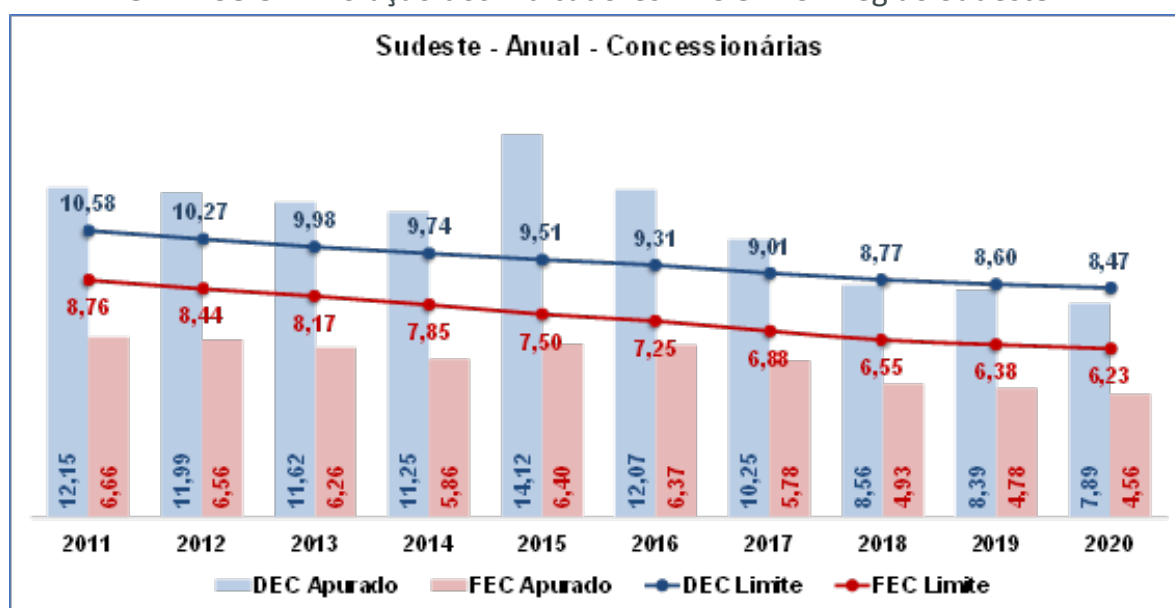
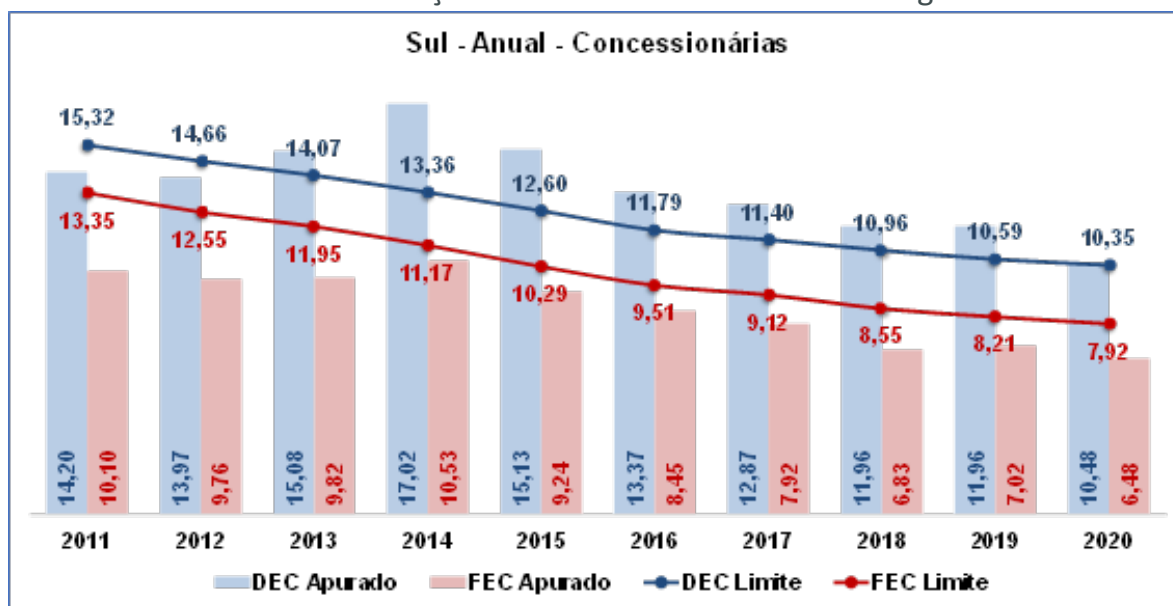


GRÁFICO 6 – Evolução dos indicadores DEC e FEC - Região Sul



Ao analisar os indicadores equivalentes do Brasil, percebe-se que tanto o DEC quanto o FEC vêm melhorando constantemente e atingiram em 2020<sup>13</sup> os seus menores níveis desde o início do acompanhamento pela ANEEL. Além disso, outro acontecimento relevante do ano de 2020 foi o atingimento do limite estabelecido pela ANEEL em relação ao indicador DEC (apurado de 11,50 horas e limite de 12,28 horas), situação que não ocorria desde 2008.

De forma equivalente, todas as regiões também apresentaram em 2020 os mínimos históricos para os indicadores DEC e FEC. As Tabelas abaixo evidenciam a evolução regionalizada dos indicadores em análise.

Tabela 1 – Evolução Regionalizada do indicador DEC

	Brasil	2019	12,85	2020	11,48	Variação (horas)	-1,37	Variação (%)	-10,66%
	Centro-Oeste		18,09		14,59		-3,50		-19,35%
	Nordeste		15,24		14,28		-0,96		-6,30%
	Norte		28,80		22,75		-6,05		-21,01%
	Sudeste		8,39		7,89		-0,50		-5,96%
	Sul		11,96		10,48		-1,48		-12,37%

Tabela 2 – Evolução Regionalizada do indicador FEC

	Brasil	2019	6,69	2020	6,03	Variação (horas)	-0,66	Variação (%)	-9,87%
	Centro-Oeste		8,95		7,82		-1,13		-12,63%
	Nordeste		6,80		6,22		-0,58		-8,53%
	Norte		15,28		11,98		-3,30		-21,60%
	Sudeste		4,78		4,56		-0,22		-4,60%
	Sul		7,02		6,48		-0,54		-7,69%

<sup>13</sup> Valores preliminares dos indicadores de continuidade coletivos pendentes de avaliação pela ANEEL, o que pode levar a alterações nos valores informados. Os indicadores podem ser acessados no endereço <https://www.aneel.gov.br/indicadores-coletivos-de-continuidade>

De forma a incentivar a melhoria da qualidade do fornecimento, a ANEEL tem desenvolvido ou aperfeiçoado algumas ferramentas regulatórias. Em 2009, a Agência reduziu os limites dos indicadores de continuidade individuais, tornando as compensações pelas violações mais severas.

Também foi criado o ranking da continuidade do serviço, que incentiva a distribuidora a manter um bom desempenho atuando diretamente na imagem da empresa. O ranking é publicado desde 2012, com grande repercussão.

Outra ferramenta regulatória que foi aperfeiçoada recentemente foi o Componente Q do Fator X, que também considera a relação entre os limites e os valores apurados, e está sendo aplicado nos reajustes tarifários desde 2013. Nessa ferramenta, o reflexo é direto na tarifa. A partir de 2016 vigora uma nova regra para o Componente Q, com aumento progressivo do incentivo para os indicadores de continuidade, e com um peso maior para o indicador DEC.

Além disso, a Agência instituiu uma nova metodologia de acompanhamento denominada Plano de Resultados, que consiste em um acompanhamento diferenciado das distribuidoras com pior desempenho por meio de sua fiscalização e define objetivos de melhoria na prestação do serviço. Neste Plano, a ANEEL exige que as distribuidoras definam ações de modo a atender aos objetivos estabelecidos. Dentre os objetivos estabelecidos pela Agência, figura a obrigação de que as empresas atendam aos limites dos indicadores DEC e FEC.

Por fim, destaca-se como uma medida importante adotada pela ANEEL o novo modelo de aditivo ao contrato de concessão assinado por 33 empresas que tiveram suas concessões prorrogadas em 2015. Posteriormente, em 2017, as concessionárias LIGHT e ENEL RJ também aderiram ao novo modelo contratual. Após isso, a distribuidora ETO teve sua concessão prorrogada em 2019. Seguindo as diretrizes da Lei nº 12.783/2013 e do Decreto nº 8.461/2015, o aditivo contém cláusula de transição que determina a caducidade da concessão no caso do descumprimento dos limites dos indicadores de continuidade internos (DEC<sub>i</sub> e FEC<sub>i</sub>) nos 5 primeiros anos do novo período contratual. Em resumo, a violação da trajetória por dois anos consecutivos ou no quinto ano acarretam a abertura de processo de caducidade. Ademais, o aditivo contém cláusulas importantes sobre a possibilidade de restrição à distribuição de proventos quando da má prestação do serviço.

Os gráficos a seguir apresentam a comparação dos valores apurados e limites para os indicadores DEC<sub>i</sub> e FEC<sub>i</sub>, para as 28 concessionárias<sup>14</sup> com os novos contratos. Observa-se o cumprimento dos limites contratuais para 26 distribuidoras tanto no DEC<sub>i</sub> quanto no FEC<sub>i</sub>, o que demonstra a efetividade

<sup>14</sup>Em 2017, as distribuidoras EEB, EDEVP, CNEE e CFLO foram incorporadas à distribuidora ESS (atual denominação da CAIUÁ-D). Em 2018, as empresas CPFL Santa Cruz, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista foram incorporadas à distribuidora CPFL Jaguarí. Já os limites antes estabelecidos para a CELG-D foram repactuados para o período 2018 a 2022 por meio do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição nº 063/2000.

A partir das análises apresentadas, é possível verificar que os indicadores apurados em 2020 registraram os menores valores históricos, atendendo inclusive aos limites definidos pela Agência. Tal resultado indica a efetividade dos mecanismos de incentivo implementados pela ANEEL para a melhoria da continuidade do serviço.

GRÁFICO 7 – Comparação do indicador DECI de 2020 com o limite das distribuidoras

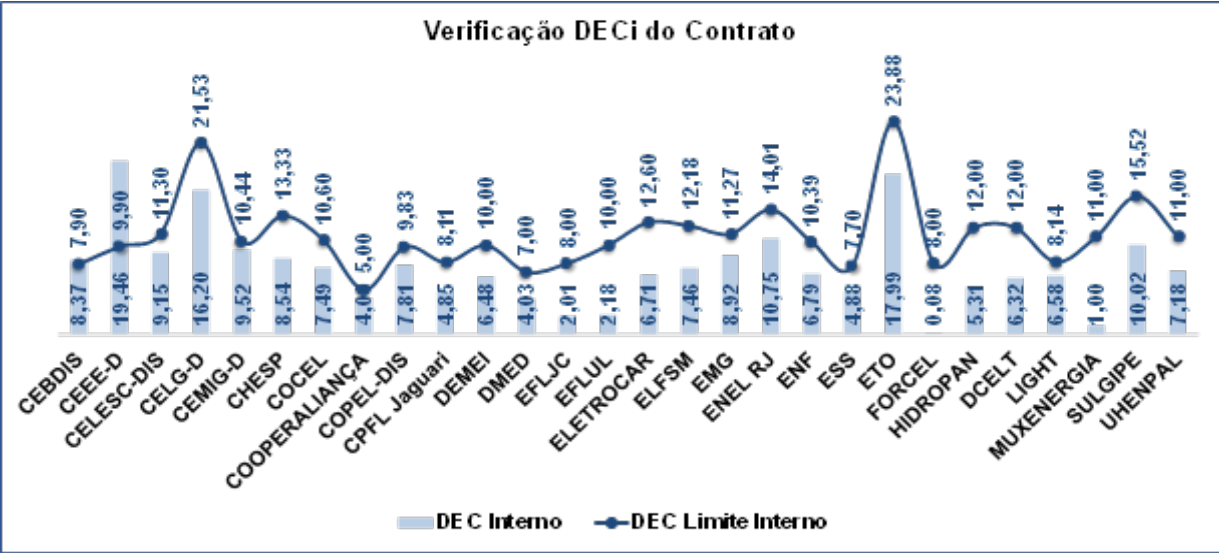
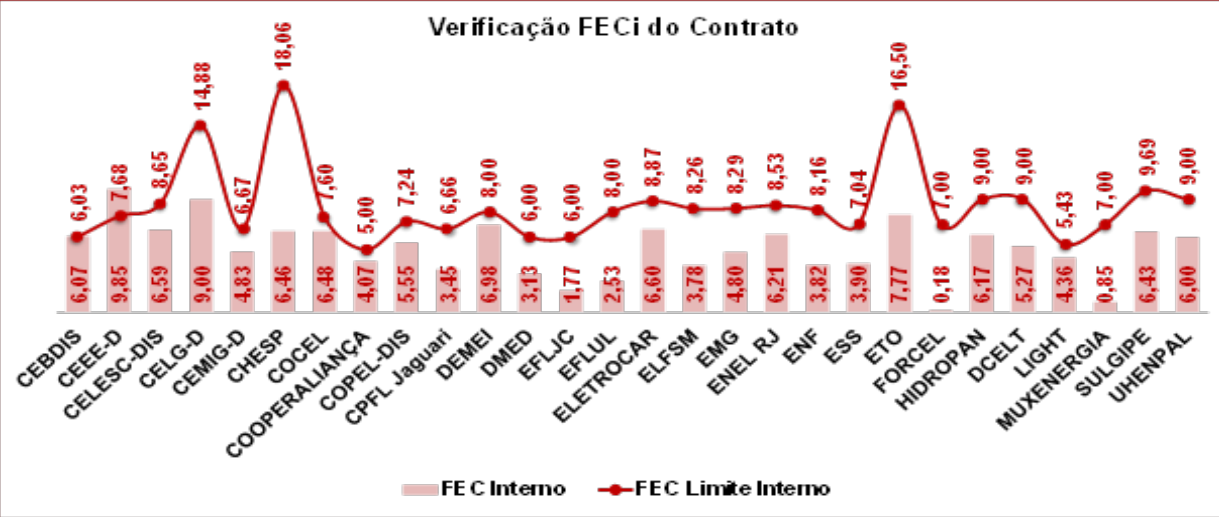


GRÁFICO 8 – Comparação do indicador FECI de 2020 com o limite das distribuidoras



## A Tarifa de Energia Elétrica

O serviço energia elétrica é essencial no dia a dia da sociedade, seja nas residências ou nos diversos segmentos da economia. É necessária a aplicação de tarifas módicas para a manutenção do serviço adequado<sup>15</sup> de forma a viabilizar a infraestrutura para a sua prestação e criando incentivos para eficiência.

Seguindo tais preceitos, a ANEEL desenvolve metodologias de cálculo tarifário para segmentos do setor elétrico (geração, transmissão, distribuição e comercialização), considerando fatores como a infraestrutura de geração, transmissão e distribuição, bem como fatores econômicos de incentivos à modicidade tarifária e sinalização ao mercado.

Para saber como o custo de cada segmento afeta a tarifa do consumidor final , acesse:

**[www.aneel.gov.br/tarifas](http://www.aneel.gov.br/tarifas)**

### Ranking de Tarifa Residencial - R\$/kWh

**Tipos de Concessão**  
☐ Concessionária  
☐ Permissionária

**Regiões**  
**N - NE - CO - S - SE**

Distribuidora de todos os estados

**Tarifa média (seleção)**  
R\$/kWh  
**0.575**  
\*Ponderado pelo Mercado



Para saber como podem ser encontradas as informações por distribuidora, acesse:

**[www.aneel.gov.br/rankng-das-tarifas](http://www.aneel.gov.br/rankng-das-tarifas)**

Quanto a preços e tarifas justos não há indicador técnico específico no planejamento estratégico. Contudo, a Agenda de Desoneração tarifária obteve resultados relevantes, como: adotar medidas para mitigar os efeitos da pandemia por meio da Conta-COVID, que amorteceu e diluiu os efeitos da crise no bolso dos consumidores; atuar para permitir a suspensão do acionamento das bandeiras tarifárias no período mais crítico da pandemia; além da redução de 8,4 bilhões de reais da conta de luz, provenientes da quitação antecipada da Conta-ACR em 2019.

<sup>15</sup>O que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.



### OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 - *Aperfeiçoar, simplificar e consolidar a regulação*

O objetivo estratégico 3 é acompanhado por quatro indicadores. Um de efetividade, voltado ao acompanhamento do alcance do objetivo, e três drivers, que têm a função de sinalizar se as ações que permeiam a estratégia traçada estão convergentes com o propósito do objetivo.

O indicador de efetividade do objetivo 3 está orientado para medir a conformidade do processo normativo, enquanto medida que visa espelhar o aperfeiçoamento, simplificação e consolidação da regulação. A partir da declaração do objetivo e de sua descrição verificou-se a existência de três dimensões, listadas abaixo, todas medidas pelo indicador de efetividade Índice ANEEL de conformidade do processo normativo.

- a.** Elaborar regulamentos orientados à busca da eficiência e melhoria da qualidade na prestação do serviço com sustentabilidade social, ambiental e econômico-financeira do agente;
- b.** Adequar a **regulação** para torná-la mais **coerente, concisa e simples**;
- c.** Buscar **reduzir** e **unificar** os **regulamentos** e dar **estabilidade às decisões**.

Os indicadores driver, por sua vez, dizem respeito a realização de Análise de Impacto Regulatório – AIR, crescimento dos atos com esse tipo de análise no estoque regulatório e a quantidade de resoluções normativas vigentes.

Dos indicadores apurados para o objetivo 3, com exceção do indicador driver 3.3d, nenhum outro alcançou a meta estipulada, apesar de apresentarem melhoras em relação ao ano anterior.

Na sequência são apresentados os resultados das áreas técnicas responsáveis pelos indicadores (Comissão Técnica de Apoio às Boas Práticas Regulatórias – CT-REG e Secretária-Geral – SGE).

O **indicador 3.1e** - Índice ANEEL de Conformidade do Processo Normativo atingiu 82% em 2020, e avançou em ritmo inferior ao planejado, 3% abaixo da meta. Em 2018 foi feita apuração do indicador para fins de histórico e o resultado foi de 68%. Infere-se do resultado que o objetivo tem avançado em ritmo inferior ao planejado.

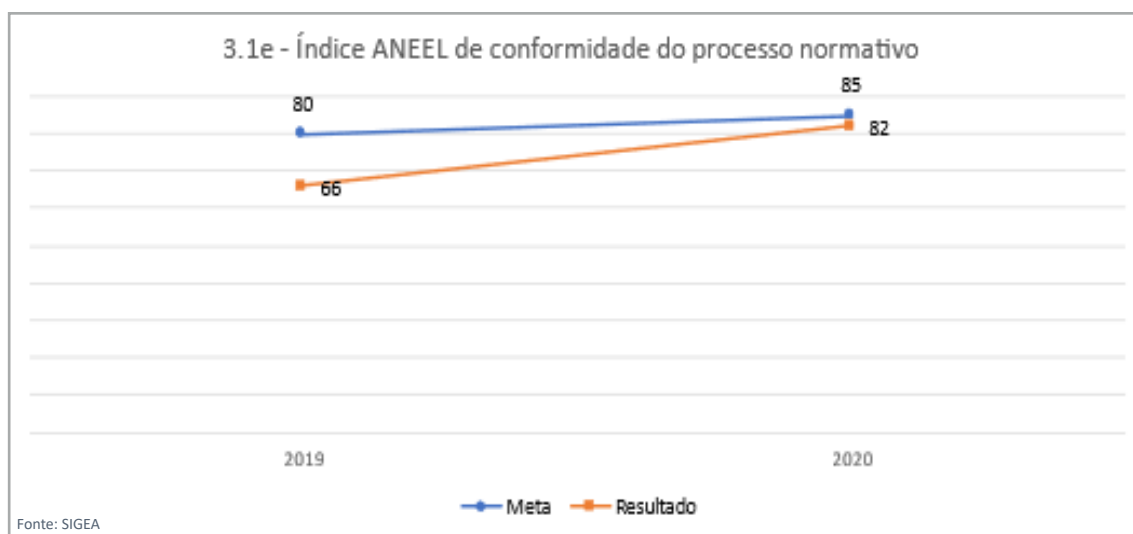


Gráfico do Indicador 3.1e: Índice ANEEL de conformidade do processo normativo (CT-REG)  
Polaridade: Maior-Melhor – Periodicidade: Anual

O **indicador 3.1d** - Índice Anual de Realizações de AIR alcançou 94%, melhorando 8% em relação ao resultado de 2019, mas 4% abaixo da meta planejada, de 100%.

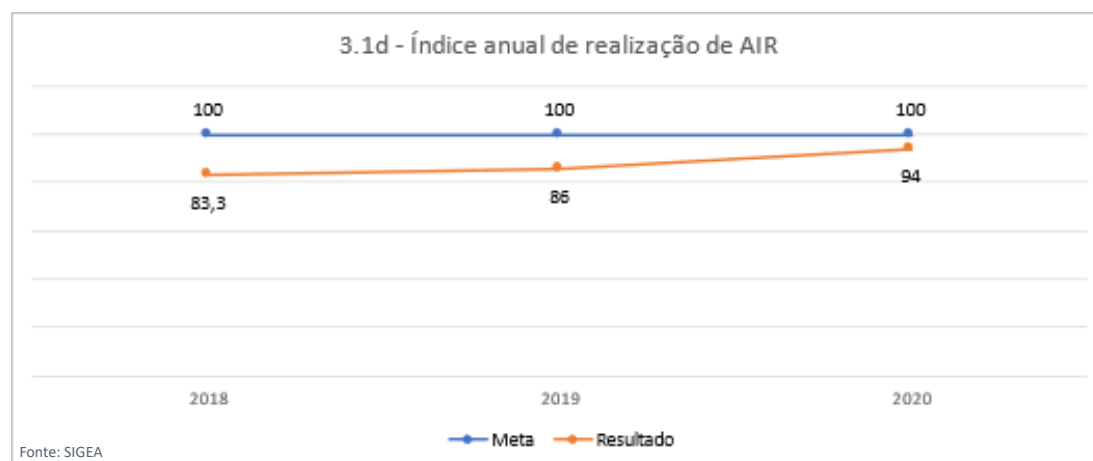


Gráfico do Indicador 3.1d: Índice anual de realização de AIR (CT-AIR)  
Polaridade: Maior-Melhor – Periodicidade: Anual

O **indicador 3.2d** - Índice de Atos com Análise Regulatória no Estoque Regulatório avançou em ritmo inferior ao planejado, com 31,00%, frente a uma meta de 33,89%.

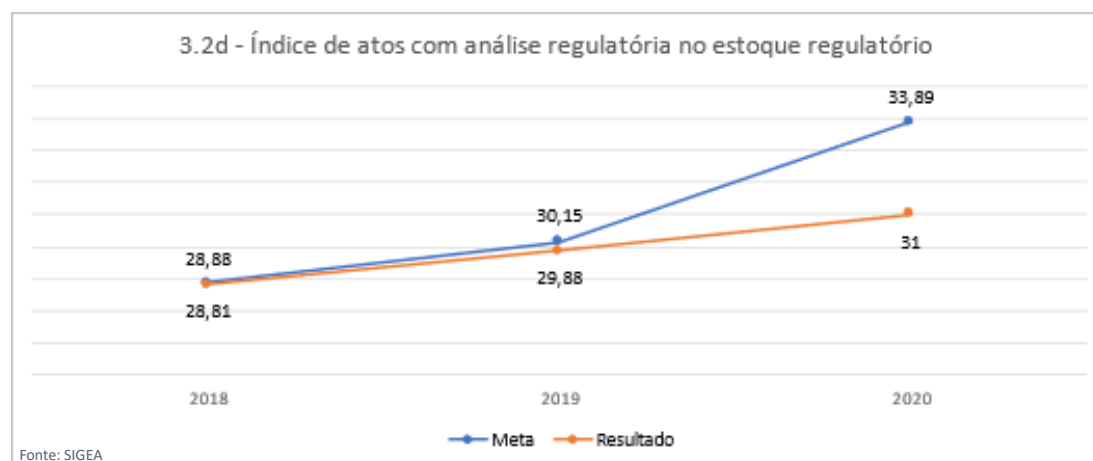


Gráfico do Indicador 3.2d: Índice de atos com análise regulatória no estoque regulatório (CT-REG)  
Polaridade: Maior-Melhor – Periodicidade: Anual

O **Indicador 3.3d** - Quantidade de Resoluções Normativas Vigentes registrou avanço em ritmo superior ao planejado, o estoque normativo fechou 2020 com 397 normativas, frente a uma meta de 481. Foram revogadas 93 normativas no ano.

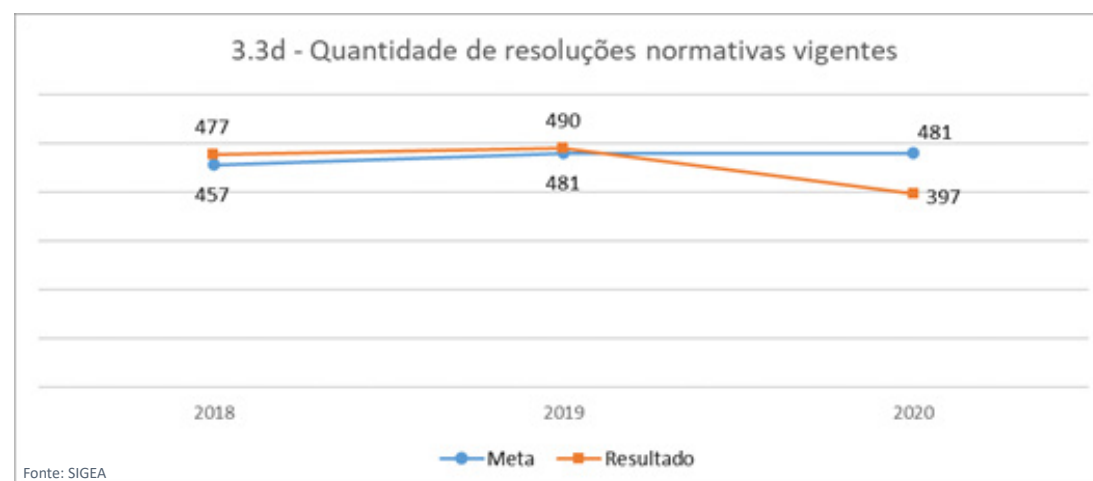


Gráfico do Indicador 3.3d: Quantidade de resoluções normativas vigentes (SGE)  
Polaridade: Menor-Melhor – Periodicidade: Anual  
Fonte: Elaboração própria a partir de dados do SIGEA

Importante destacar que o objetivo 3 tem crescimento vegetativo, pois recebe a cada exercício iniciativas para acompanhamento das Agendas Regulatórias da ANEEL. Com isso novos produtos são acrescentados e os valores percentuais acabam tendo alterações. Abaixo os gráficos de andamento geral do objetivo e específico das iniciativas vigentes em 2020.

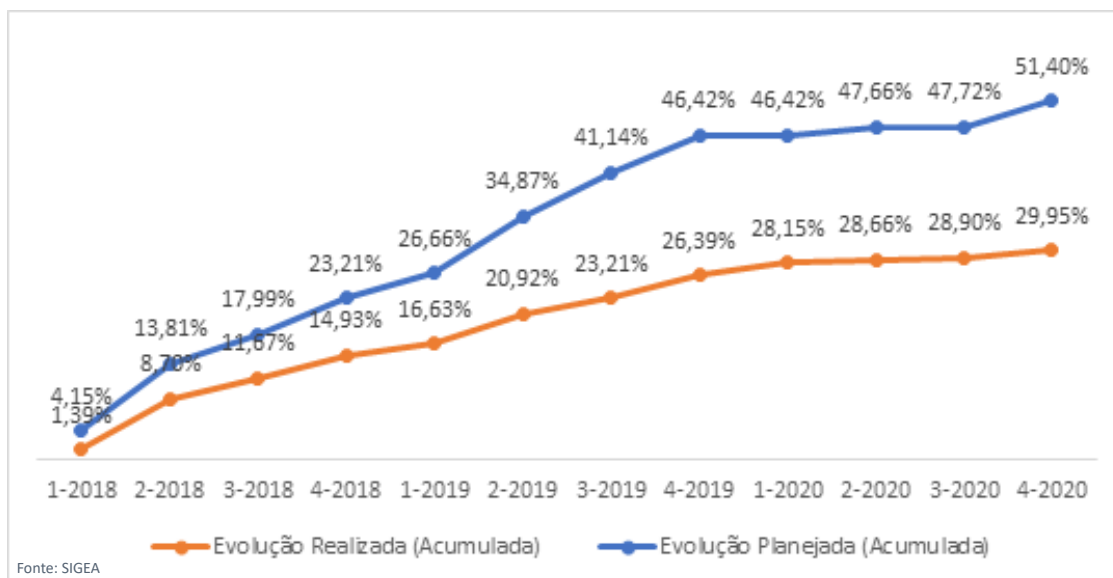


Gráfico do Objetivo Estratégico 3: Aperfeiçoar, simplificar e consolidar a regulação

No campo operacional, colabora com o atingimento deste objetivo a ação “Regulamentação dos Serviços de Energia Elétrica – Ação 4703”. Na apuração da meta física dessa ação são consideradas as resoluções normativas publicadas pela ANEEL, a partir de ampla discussão com a sociedade e autuadas em processos administrativos.

No exercício de 2020 foram expedidos 38 atos de regulamentação pela ANEEL. Quando comparado à meta prevista, de 25, esse número de publicações indica o cumprimento de 152% da meta física programada.

Execução Física – Ato Regulatório Publicado			
Ação	Previsto (LOA 2020)	Reprogramado	Realizado
Regulamentação dos serviços de energia elétrica	25	25	38

Em relação à execução financeira, a dotação final na LOA/2020 para a ação de Regulamentação foi de R\$ 3.924.565,00. Desse total, foi empenhado R\$ 2.870.084,00 (73%), sendo liquidado e pago R\$ 1.896.678,00 (48%).

Ressalta-se que não existe uma vinculação direta entre os recursos despendidos e a meta física realizada, uma vez que boa parte dos custos é a mão de obra da agência, inserida em outra rubrica orçamentária.

Dos 38 atos regulatórios publicados no exercício de 2020, destacamos as seguintes resoluções normativas:

Resoluções Normativas		
Resolução Normativa	Assunto	Localização
878/2020	Estabelece as medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus - COVID-19	WWW2.ANEEL.GOV.BR/CEDOC/REN2020878.PDF
885/2020	Estabelece os critérios e os procedimentos para gestão da Conta-COVID, destinada a receber recursos para cobrir déficits ou antecipar receitas de distribuidoras	WWW2.ANEEL.GOV.BR/CEDOC/REN2020885.PDF
905/2020	Aprova as Regras dos Serviços de Transmissão de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional e dá outras providências	WWW2.ANEEL.GOV.BR/CEDOC/
896/2020	Estabelece os indicadores e procedimentos para acompanhamento da eficiência com relação à continuidade do fornecimento e os critérios de eficiência com relação à gestão econômico-financeira das concessões de serviço público de distribuição de energia elétrica	WWW2.ANEEL.GOV.BR/CEDOC/REN2020896.PDF
876/2020	Estabelece os requisitos e procedimentos necessários à obtenção de outorga de autorização para exploração e à alteração da capacidade instalada de centrais geradoras Eólicas, Fotovoltaicas, Termelétricas e outras fontes alternativas	WWW2.ANEEL.GOV.BR/CEDOC/REN2020876.PDF
909/2020	Aprova as Regras de Comercialização de Energia Elétrica aplicáveis ao Sistema de Contabilização e Liquidação – SCL e dá outras providências, aprova as Regras de Comercialização de Energia Elétrica aplicáveis ao Sistema de Contabilização e Liquidação – SCL	WWW2.ANEEL.GOV.BR/CEDOC/REN2020909.PDF

A consulta à todas as resoluções normativas publicadas pela ANEEL durante o exercício de 2020, pode ser realizada por meio da Biblioteca Virtual, acesse:  
[HTTPS://BIBLIOTECA.ANEEL.GOV.BR/INDEX.HTML](https://biblioteca.aneel.gov.br/index.html)

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 - *Aprimorar os processos de leilão e de gestão das outorgas com foco no cumprimento dos contratos.*

O objetivo estratégico 5 é acompanhado por quatro indicadores: dois de efetividade, voltados à medição do alcance do objetivo, e dois drivers, cuja função é de sinalizar se as ações que permeiam a estratégia traçada estão convergentes com o propósito do objetivo.

Os indicadores de efetividade do objetivo 5 estão orientados para medir o aprimoramento dos processos de leilão e de gestão de outorgas com foco no cumprimento dos contratos. A partir da declaração do objetivo e de sua descrição<sup>17</sup>, são identificadas duas dimensões estratégicas:

- a. **Leilões competitivos, eficientes, ágeis, simples** e com **matriz de risco** bem definida.
- b. **Gestão das outorgas** que assegure o **cumprimento dos prazos** pactuados, com pleno **atendimento** das **obrigações** de **performance operacional** e de **sustentabilidade social**.

Ambas as dimensões são medidas pelos indicadores: Índice Aneel de Situação das Outorgas de Geração – IASO-G e Índice Aneel de Situação das Outorgas de Transmissão – IASO-T, pois os dois indicadores capturam o andamento da totalidade dos empreendimentos em construção acompanhados pela ANEEL, sejam oriundos de leilão ou de autorização da ANEEL.

Os indicadores driver, por sua vez, dizem respeito a tempestividade. O primeiro em relação a emissão das outorgas decorrentes de leilões, o segundo quanto ao volume de informações de empreendimentos de geração em construção entregues no prazo, traduzida no índice RAPEEL<sup>17</sup> entregues no prazo.

O indicador de efetividade o 5.1e - Índice Aneel de Situação das Outorgas de Geração – IASOG (SCG), estava abaixo da meta, mas no 4º trimestre de 2020 se recuperou, atingindo 77,82%, frente a uma meta de 76,00%. A trajetória do índice apresenta flutuações, tendo esta em 7 medições abaixo da meta e em 5 acima dela.

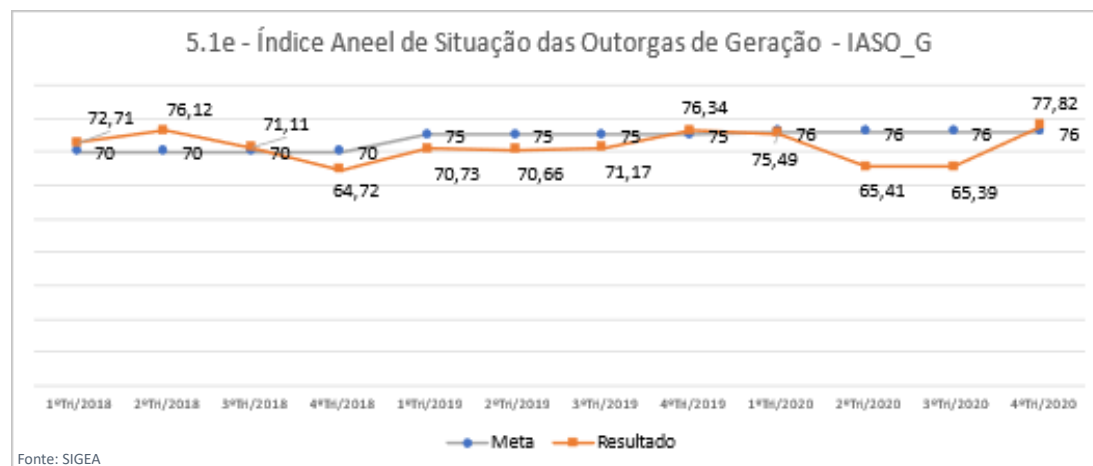


Gráfico do Indicador 5.1e: Índice Aneel de Situação das Outorgas de Geração – IASOG (SCG)

Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Trimestral

O indicador 5.2e - Índice Aneel de Situação das Outorgas de Transmissão – IASOT (SCT) atingiu o percentual de 79,90%, 4,90% acima do planejado, contudo, tem apresentado uma trajetória descendente quando comparado com 2018 e 2019.

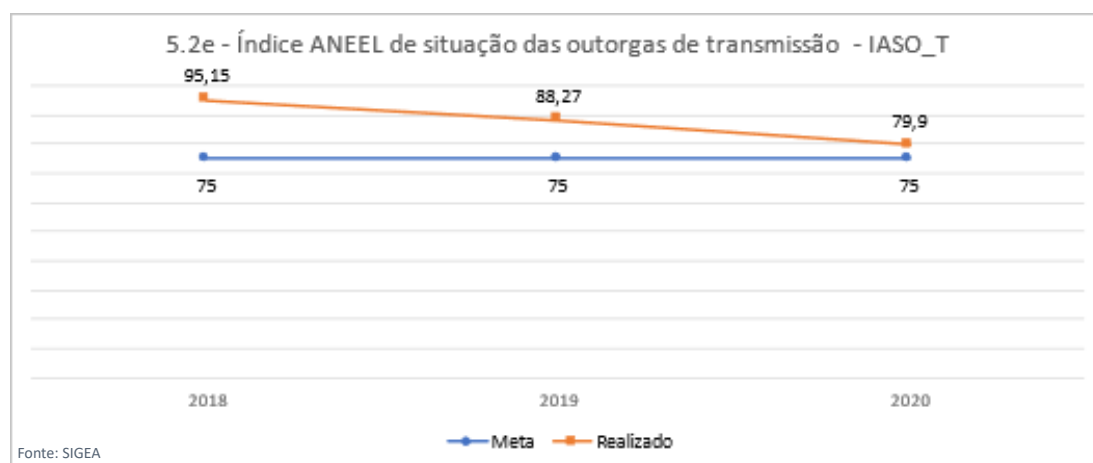


Gráfico do Indicador 5.2e: Índice Aneel de Situação das Outorgas de Transmissão – IASOT (SCT)

Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Anual

<sup>16</sup>Aprimorar os processos de leilões, tornando-os mais competitivos, eficientes, ágeis, simples e com matriz de risco bem definida, bem como os de gestão das outorgas, de modo a assegurar o cumprimento dos prazos pactuados, com pleno atendimento das obrigações de performance operacional e de sustentabilidade social, ambiental e econômico-financeira, em paralelo às ações de fiscalização preventivas, contribuindo para o desenvolvimento do setor elétrico brasileiro com o aumento da atratividade do ambiente de negócios.

<sup>17</sup>Relatório de Acompanhamento de Empreendimentos de Geração de Energia Elétrica – RAPEEL.

O **indicador 5.1d** - Índice de tempestividade da emissão de outorga decorrente de leilão avançou conforme o planejado, atingindo 100,00%.

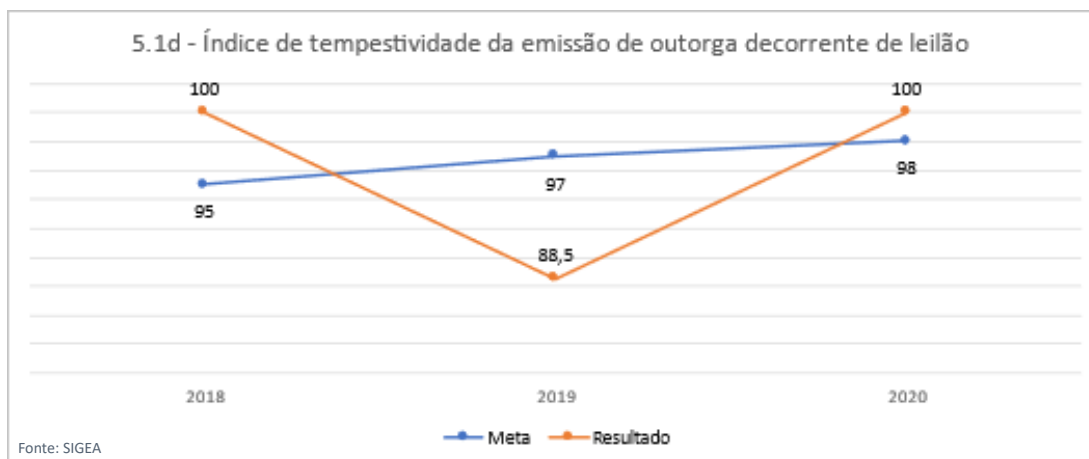


Gráfico do Indicador 5.1d: Índice de tempestividade da emissão de outorga decorrente de leilão (SEL)  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Anual

o **indicador driver 5.2d** - Índice de RAPPEL entregue no prazo permaneceu abaixo da meta durante todo o período. No segundo semestre apresentou melhora em relação ao início de 2020, mas terminou o ano em seu menor valor desde 2018.

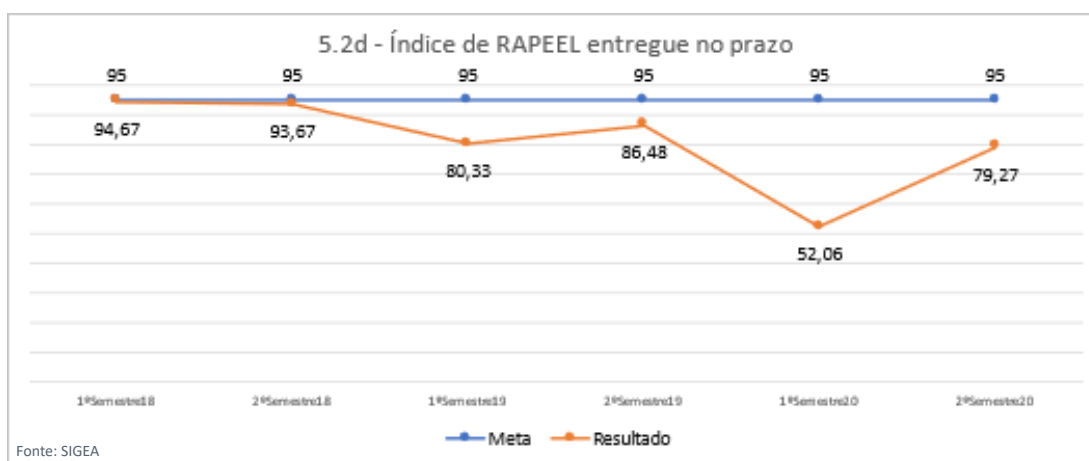


Gráfico do Indicador 5.2d: Índice de RAPEEL entregue no prazo (SFG)  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Anual

Analisando os indicadores de efetividade, e as dimensões do presente objetivo, o resultado do IASO-G apresenta aumento da potência em Megawatt - MW em situação “no prazo”. O resultado da transmissão, expresso pelo IASO-T, mostra que o volume de RAP de empreendimentos no prazo continua acima da meta estabelecida, mesmo apresentando resultado 8,37% menor do que em relação a 2019. Infere-se do resultado que a gestão das outorgas avança conforme o planejado, devendo-se atentar para as oscilações do IASO-G e para a trajetória do IASO-T.



A seguir, é apresentado o gráfico contendo o resultado do objetivo estratégico nº 5:

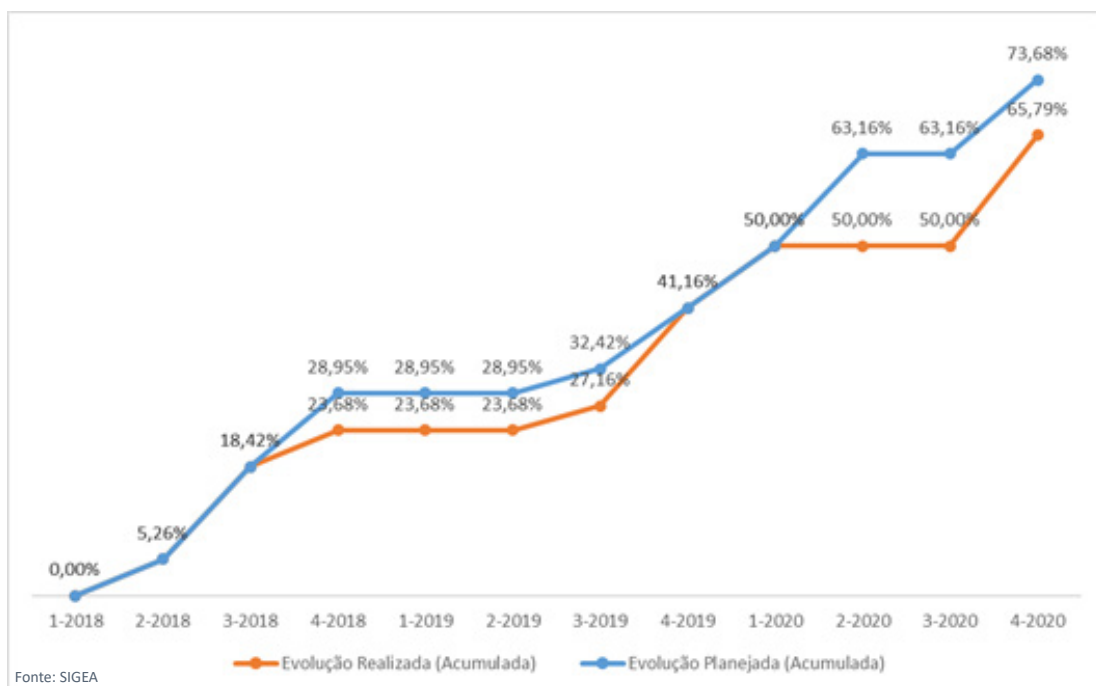


Gráfico do Objetivo Estratégico 5: Aprimorar os processos de leilão e de gestão das outorgas com foco no cumprimento dos contratos

No campo operacional, estabeleceu-se como meta a emissão de 234 outorgas, das quais 202 para geração e 32 para transmissão e distribuição de energia elétrica. A meta alcançada no ano foi de 451 outorgas, sendo 438 atos geração e 13 outorgas de transmissão e distribuição, que correspondeu a 193% da meta inicialmente prevista na LOA/2020.

Execução Física – Outorga Concedida			
Ação	Previsto (LOA 2020)	Reprogramado	Realizado
Outorga de geração, transmissão e distribuição	234	234	451

Em relação à execução financeira, a dotação final na LOA/2020 para a ação de “Outorga de Geração, Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica” foi de R\$ 8.729.966,00. Desse total, foi empenhado R\$ 7.455.797,00 (85%), sendo liquidado e pago R\$ 5.715.628,00 (65%), referente ao crédito orçamentário final.

Na projeção da meta para 2020, considerou-se a média de atos (autorizações e concessões) emitidos por leilão de geração no Sistema Interligado Nacional e nos Sistemas Isolados, entre 2014 e 2018, e a projeção para o segundo semestre de 2019. Estimou-se ainda que seriam realizados outros três leilões, nos termos das diretrizes fixadas pela Portaria MME nº 151/2019, bem como a possibilidade de se realizar um novo leilão para os Sistemas Isolados.

Ressalta-se que, como medida de enfrentamento ao contágio pelo novo Coronavírus (COVID-19), classificado como pandemia pela Organização Mundial de Saúde – OMS, foi postergada a realização dos leilões de geração e transmissão de energia programados para 2020. Dessa maneira, três leilões inicialmente previstos para o primeiro e outros dois para o segundo semestre de 2020 foram suspensos e, posteriormente, três deles foram revogados.

Por oportuno, convém evidenciar que em dezembro de 2020, foi realizado o Leilão de Transmissão nº 1/2020, no qual foram arrematados 11 lotes com mais de 1.959 quilômetros de linhas de transmissão a serem instaladas em nove Estados e investimentos estimados na ordem de R\$ 7,34 bilhões. As emissões das outorgas correspondentes estão previstas para março de 2021.

Apesar do exposto, em 2020 foram emitidas 74 autorizações oriundas do Leilão nº 4/2019-ANEEL e outras 13 outorgas, sendo 12 contratos de concessão de transmissão, resultantes do Leilão nº 2/2019 e um contrato de permissão de distribuição.

Destaca-se que as 74 autorizações decorrentes do Leilão nº 4/2019-ANEEL (A-6) viabilizarão investimentos aproximados de R\$ 11,3 bilhões e representam 3.173 MW de potência habilitada para o suprimento energético programado no Plano Decenal de Energia Elétrica aprovado pelo Ministério de Minas e Energia - MME.

No tocante ao Leilão nº 2/2019-ANEEL (Leilão de Transmissão), realizado em dezembro de 2019, os vencedores contrataram 12 concessões para construir e operar o total de 2.470 km de linhas de transmissão e 7.800 mega-volt-ampères (MVA) em capacidade de transformação a serem acrescentados ao Sistema, alcançando a estimativa de investimentos da ordem de R\$ 4,2 bilhões, com a perspectiva de geração de 8,7 mil empregos diretos.

Para saber detalhamento dessas concessões, acesse:  
**[WWW.ANEEL.GOV.BR/CONTRATOS-DE-TRANSMISSAO](http://WWW.ANEEL.GOV.BR/CONTRATOS-DE-TRANSMISSAO)**

Frisa-se que os leilões do setor elétrico também fazem parte da política de desenvolvimento econômico do Governo Federal, tanto que os empreendimentos envolvidos nos resultados aqui demonstrados estão qualificados no âmbito do Programa de Parcerias de Investimentos da Presidência da República – PPI.

Em relação as outorgas de geração, a potência total outorgada por tipo de fonte geradora encontra-se detalhada na tabela a seguir:

Autorizações	Quantidade	Potência instalada (MW)
Usinas Termelétricas (UTE)	14	962,32
Usinas Eólicas (EOL)	118	4.659,27
Usinas Fotovoltaicas (UFV)	218	7.976,61
Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH)	14	138,12
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>13.736,32</b>

Para saber sobre a capacidade instalada de geração de energia elétrica do Brasil  
no ANEEL(SIGA) , acesse:  
**[WWW.ANEEL.GOV.BR/OUTORGAS/GERACAO](http://WWW.ANEEL.GOV.BR/OUTORGAS/GERACAO)**

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 - *Otimizar os processos de fiscalização, com foco no monitoramento, na prevenção e na melhoria da qualidade do serviço prestado.*

O objetivo estratégico 6 é acompanhado por quatro indicadores. Quatro de efetividade, voltados a medição do alcance do objetivo, e um drive, com o viés de sinalizar se as ações que permeiam a estratégia traçada estão convergentes com o propósito do objetivo.

Os indicadores de efetividade do objetivo 6 estão orientados para medir os efeitos da otimização dos processos de fiscalização com foco no monitoramento, na prevenção e na melhoria da qualidade do serviço prestado. A partir da declaração do objetivo e de sua descrição<sup>18</sup>, são constatadas as dimensões:

**a. Monitoramento e prevenção** para melhoria do desempenho e **sustentabilidade técnica** do **serviço prestado**, medido pelos indicadores: 6.1e - Índice de conformidade regulatória na distribuição; 6.2e - Índice de conformidade regulatória na transmissão e 6.3e - Índice de disponibilidade sistêmica de geração.

**b. Monitoramento e prevenção** para melhoria da **sustentabilidade econômico – financeira**, medida pelo indicador: 6.4e - Índice regulatório de sustentabilidade econômico-financeira.

O indicador driver, por sua vez, diz respeito a execução dos projetos de TI relacionados à fiscalização.

O **indicador 6.1e** - Índice de conformidade regulatória na distribuição (Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE) registrou 91,85%, avanço abaixo do planejado.

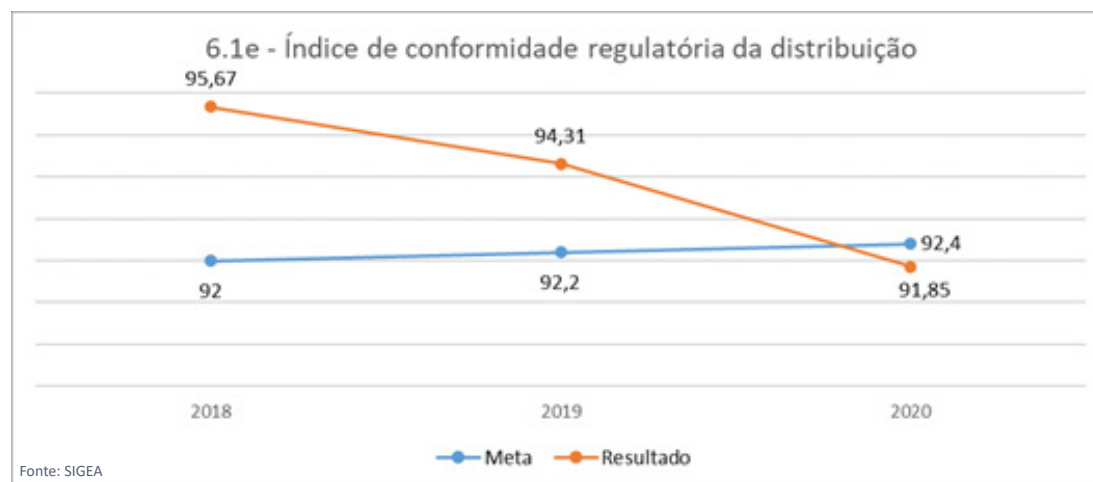


Gráfico do Indicador 6.1e: Índice de conformidade regulatória da distribuição (SFE)  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Anual

<sup>18</sup>Desenvolver e aplicar soluções efetivas e eficazes de monitoramento para permitir atuação da fiscalização com foco na qualidade e sustentabilidade do serviço prestado, baseada prioritariamente em atividades de orientação e prevenção, de modo a garantir a melhoria do desempenho técnico e econômico-financeiro.

O **indicador 6.2e** - Índice de conformidade regulatória na transmissão (SFE) reverteu o resultado de 2019 e fechou 2020 com 96,09%, frente a meta de 92,5%. Ele registrou um aumento de 5,62% em relação a 2019.

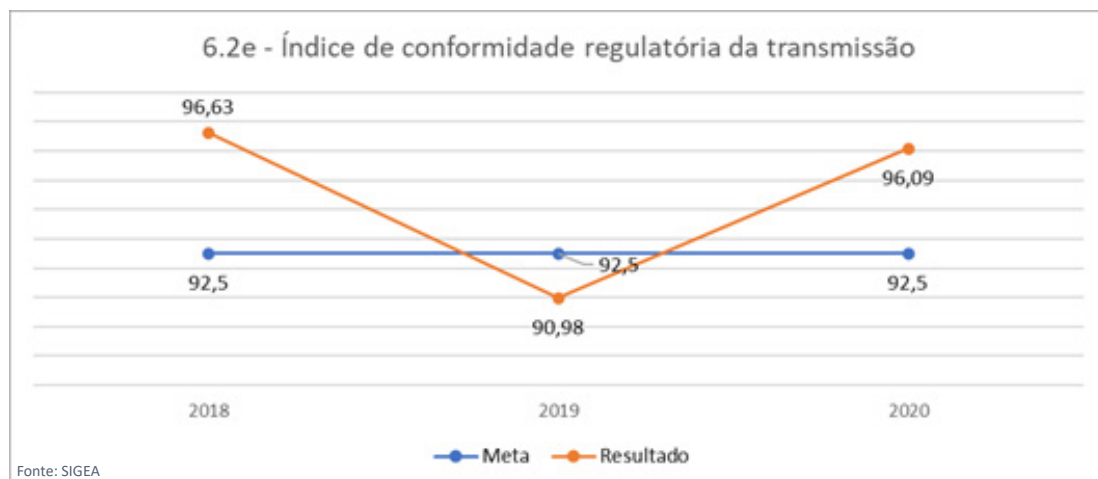


Gráfico do Indicador 6.2e: Índice de conformidade regulatória da transmissão (SFE)  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Anual

O **indicador 6.3e** - Índice de disponibilidade sistêmica de geração avançou conforme o planejado e registrou 117,00%.

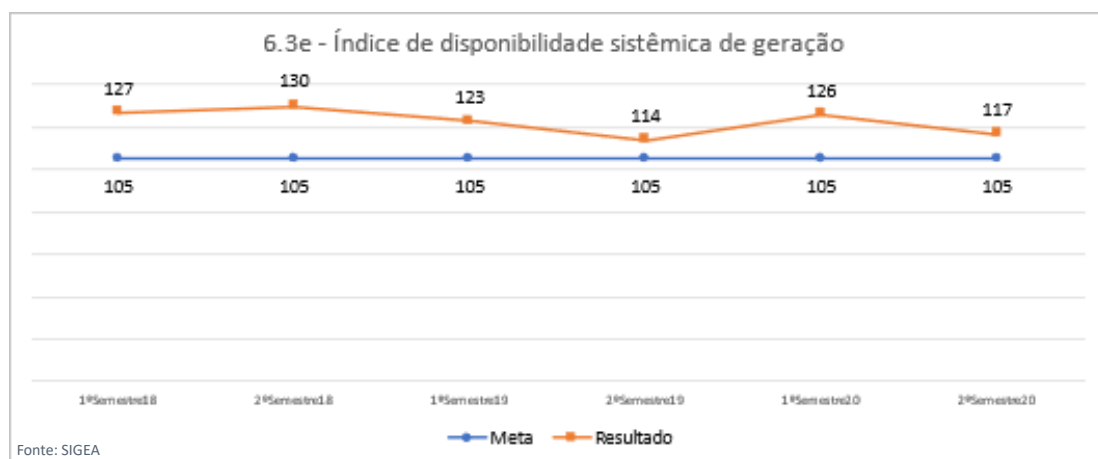


Gráfico do Indicador 6.3e: Índice de disponibilidade sistêmica de geração (SFG)  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Semestral

O **indicador 6.2d** - Índice de execução do PDTI – Fiscalização se posicionou abaixo da meta, de 100,00 %, com 71,63 % de alcance.

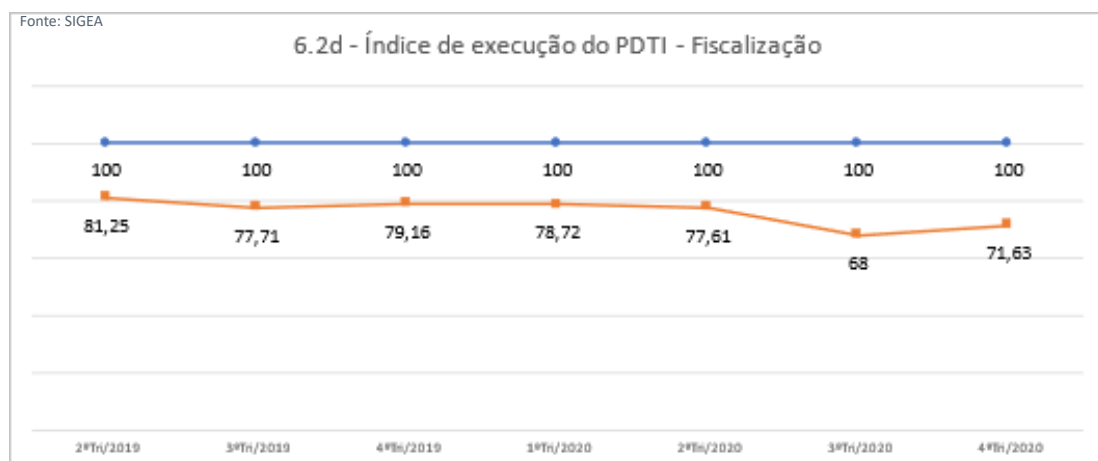


Gráfico do Indicador 6.2d: Índice de execução do PDTI - Fiscalização  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Trimestral

Cabe reiterar que o Indicador 6.4e: Índice regulatório de sustentabilidade econômico-financeira (SFF) não foi apurado até o momento, considerando o prazo regulamentar dos agentes para apresentar as demonstrações financeiras do último trimestre de 2020.

No que concerne a dimensão monitoramento e prevenção para melhoria do desempenho e sustentabilidade técnica do serviço prestado os indicadores apontam que o Objetivo Estratégico 6 avançou em ritmo um pouco mais lento que o planejado.

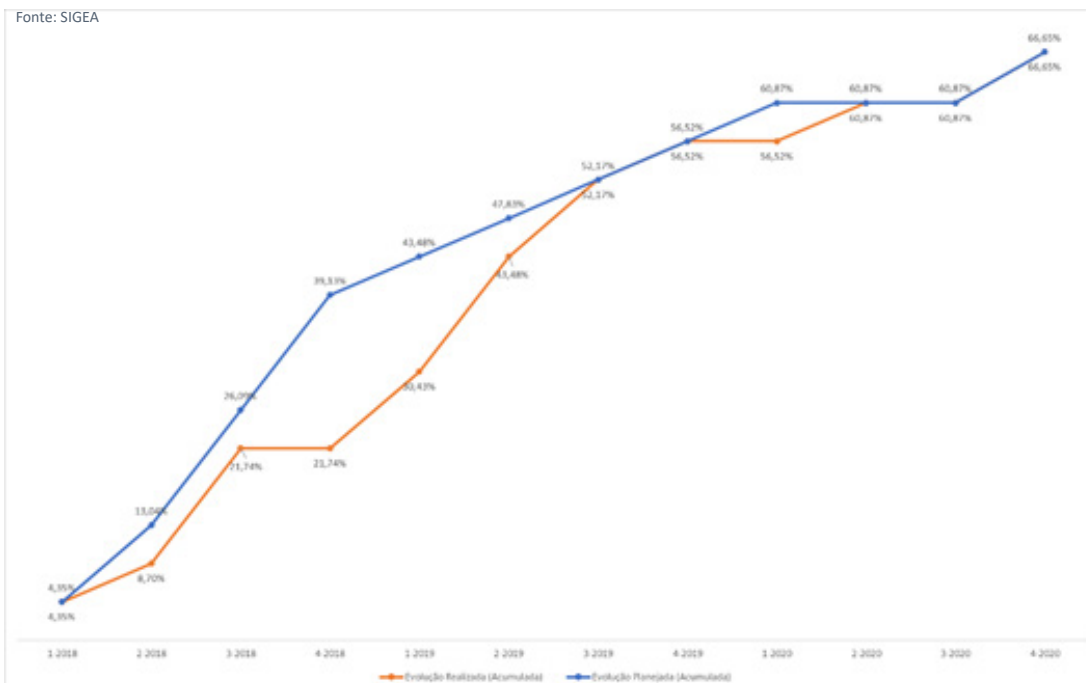


Gráfico do Objetivo Estratégico 6: Otimizar os processos de fiscalização, com foco no monitoramento, na prevenção e na melhoria da qualidade do serviço prestado.

Operacionalmente, no segmento de fiscalização dos serviços de energia elétrica estão compreendidas as áreas de geração; distribuição e transmissão; e econômico-financeira. Inicialmente estavam previstos na LOA/2020 a meta de 1.716 ações fiscalizatórias, que posteriormente foram programadas para 1.537. Com recursos do orçamento de 2020, realizou-se 1.573 ações e com restos a pagar não processados de exercícios anteriores 220 ações, totalizando 1.757 ações de fiscalização no exercício.

O desempenho físico da ação, considerando o orçamento final da LOA/2020, alcançou mais de 92% da meta inicial prevista e 102% da meta reprogramada. As apurações finais, por processo de fiscalização, estão detalhadas no quadro a seguir o qual apresenta a execução física realizada com o orçamento de 2020.

Execução Física – Fiscalização Realizada			
Ação	Previsto (LOA 2020)	Reprogramado	Realizado
Fiscalização dos serviços de energia elétrica	1716	1537	1573

Cabe destacar que apesar das restrições de realização de fiscalizações presenciais em face da pandemia do COVID-19, algumas fiscalizações foram adaptadas do ano de 2020 ao modelo remoto, e algumas reprogramadas para 2021 a fim de reduzir o impacto sobre as atividades de fiscalização. Com isso houve ganho de produtividade e foi possível inclusive ultrapassar a meta orçamentária estabelecida.

Lembramos que a fiscalização da ANEEL atua de maneira a otimizar os recursos humanos e materiais disponíveis, assim, há consideração de todos os produtos no computo das metas, que anteriormente era feita apenas por temas de notificação.

Em relação à execução financeira, a dotação final na LOA/2020 para a ação de “Fiscalização dos Serviços de Energia Elétrica” foi de R\$ 38.923.231,00. Desse total, foi empenhado R\$ 35.665.778,00 (92%), sendo liquidado e pago R\$ 19.010.752,00 (49%), referente ao crédito orçamentário final.

No tocante às fiscalizações dos serviços de distribuição e transmissão de energia elétrica, em 2020 foram programadas 479 fiscalizações. Durante o ano de 2020, foram realizadas no total 639 fiscalizações, 536 fiscalizações finalizadas com recursos oriundos do orçamento de 2020 e 103 ações com o orçamento de 2019 (restos a pagar não processados).

Já em relação a fiscalização econômica-financeira, durante o ano de 2020 foram realizadas 643 ações, 619 com recursos oriundos do orçamento de 2020 e 24 ações com o orçamento de 2019. Essas ações foram realizadas no âmbito dos processos de: (i) validação de Base de Remuneração Regulatória – BRR para fins tarifários; (ii) validação dos pagamentos de itens da Parcela A e de Garantias Financeiras; (iii) monitoramento/fiscalização de contas e encargos setoriais; (iv) monitoramento de regras de comercialização; (v) monitoramento de aspectos econômicos e financeiro das distribuidoras de energia elétrica; (vi) análise de pedidos de anuência prévia para transferência de controle societário, alterações estatutárias, contratos entre partes relacionadas, operações com bens e partes acessórias.

No âmbito da fiscalização dos serviços de geração de energia elétrica, em 2020 foram programadas 455 ações fiscalizatórias e, após reprogramação 478. Com recursos do orçamento de 2020 foram realizadas 418 ações e com restos a pagar não processados de exercícios anteriores 93 ações, totalizando 511 ações de fiscalização dos serviços de geração no período de Janeiro a Dezembro de 2020. As metas físicas foram readequadas ou substituídas e não foram prejudicadas pelas restrições impostas pela pandemia, com realização de 112% em relação a meta programada inicialmente pela superintendência.

Para entender acompanhamento da expansão da oferta de geração de energia elétrica, acesse:

**WWW.ANEEL.GOV.BR/ACOMPANHAMENTO-DA-EXPANSAO  
-DA-OFERTA-DE-GERACAO-DE-ENERGIA-ELETRICA**



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 7 - Aprimorar a efetividade da participação pública e da comunicação com a sociedade.

O objetivo estratégico 7 é acompanhado por três indicadores. Dois de efetividade, voltados ao acompanhamento do alcance do objetivo, e um driver, que tem a função de sinalizar se as ações que permeiam a estratégia traçada estão convergentes com o propósito do objetivo.

Os indicadores de efetividade do objetivo estão orientados para medir os efeitos do aprimoramento da efetividade da participação pública e da comunicação com a sociedade. A partir da declaração do objetivo e de sua descrição, são identificadas as dimensões:

- a. Ampliar a **efetividade** da **participação pública**, medida pelo Índice de contribuições aceitas nos processos regulatórios segundo as audiências públicas e pela Média de contribuições nos processos regulatórios segundo as audiências públicas.
- b. Ampliar a **efetividade** da **comunicação** com a **sociedade**.

O **indicador 7.1e** - Índice de contribuições aceitas nos processos regulatórios segundo as audiências públicas evoluiu acima do planejado, atingindo 48,50%.

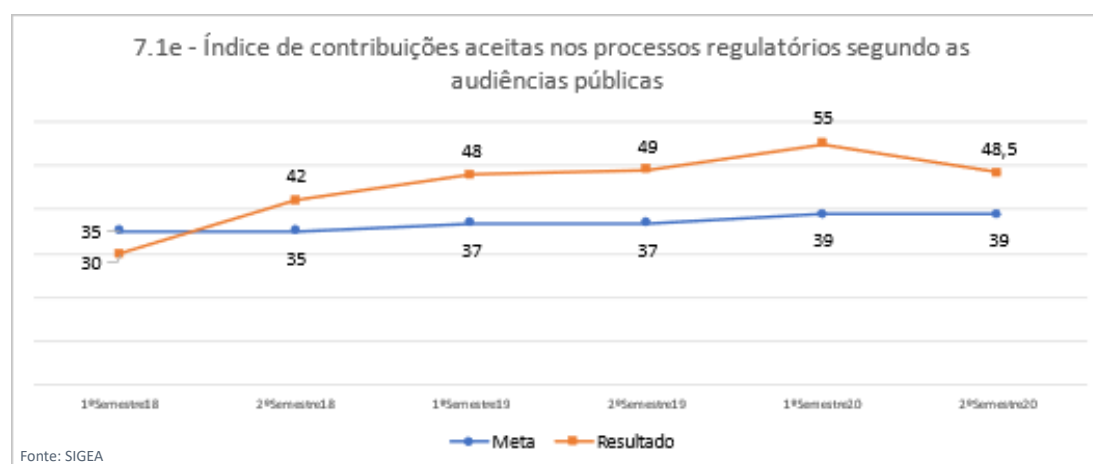


Gráfico do Indicador 7.1e: Índice de contribuições aceitas nos processos regulatórios segundo as audiências públicas (SMA)  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Anual

O **indicador 7.2e** - Média de contribuições nos processos regulatórios segundo as audiências públicas evoluiu abaixo do planejado, atingindo 38, para uma meta de 45.

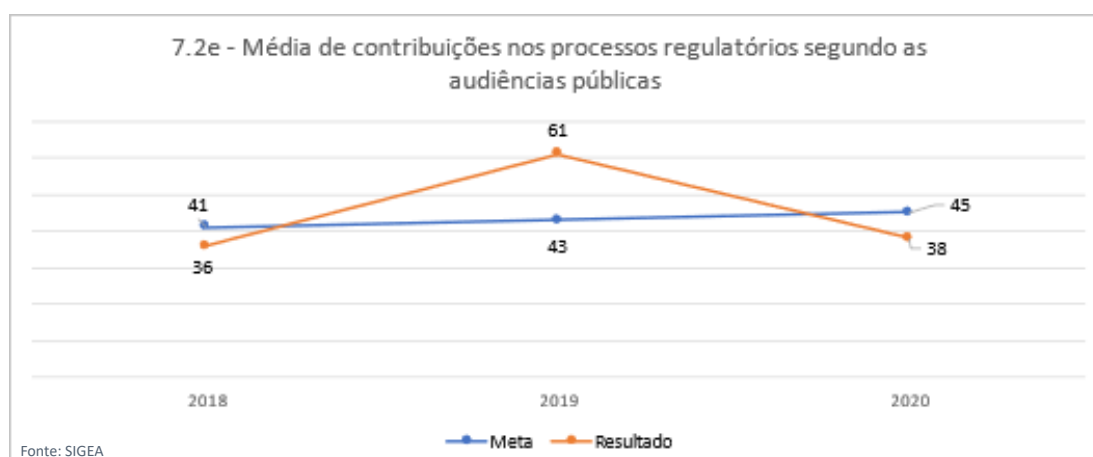


Gráfico do Indicador 7.2e: Média de contribuições nos processos regulatórios segundo as audiências públicas (SMA)  
Polaridade: Maior Melhor – Periodicidade: Anual

**O Indicador 7.2d** - Tempo médio de resposta à sociedade se posicionou acima da meta estabelecida de 60 dias, em meados de 2020, fechando o ano com 108 dias de alcance. Destaca-se que se trata de um indicador do tipo menor-melhor.

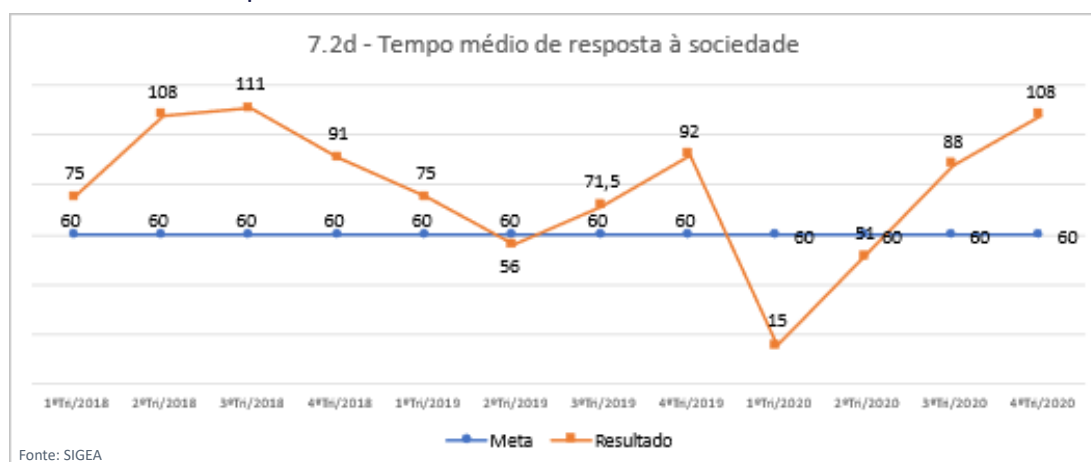


Gráfico do Indicador 7.2d: Tempo médio de resposta à sociedade (SMA)  
Polaridade: Menor Melhor – Periodicidade: Trimestral

Nas dimensões ampliar a efetividade da participação pública e comunicação com a sociedade, infere-se que o objetivo avançou em ritmo um pouco menor que o planejado, em virtude de ligeira queda do indicador 7.2e. O driver sinaliza um aumento do prazo médio de resposta à sociedade, com um resultado comparável ao do 2º trimestre de 2018.

Em razão das ações tomadas visando o combate à pandemia do COVID-19, desde março de 2020, foi suspensa a realização de eventos presenciais. Nesse sentido, a despeito da reprogramação expressiva da meta física inicialmente prevista, previu-se uma execução ainda menor, em termos quantitativos, o que se confirmou ao final do exercício.

Todavia, o cancelamento de tais eventos trouxe como desafio a reformulação do processo e das estratégias de realização dos eventos, iniciando assim a promoção de eventos à distância, por meio de plataformas digitais.

É importante ressaltar que, em função da abrangência e da diversidade dos processos contemplados nesta ação, o custo unitário da meta é variável, visto que parte dos processos, embora contribuam para o alcance do objetivo da ação, não se refletem na meta física, ou seja, em eventos realizados. Dessa forma, não cabe avaliar a ação sob a ótica restrita da proporcionalidade entre a meta física e a execução orçamentária.

Dessa maneira, o desempenho físico mostrou uma execução de 54% da meta prevista (reprogramada), ou seja, foram realizados 28 eventos, dentre os quais 15 em formato presencial, realizados principalmente até o mês de março, e os demais em formato virtual.

Execução Física – Evento Realizado			
Ação	Previsto (LOA 2020)	Reprogramado	Realizado
Participação pública na agenda regulatória	118	52	28

A despeito da baixa execução da meta física, conseguiu-se obter uma boa execução orçamentária tendo em vista os esforços realizados para o fortalecimento da comunicação institucional por meio da formação de parcerias com Universidades Federais.

Em relação à execução financeira, a dotação final na LOA/2020 para a ação de “Participação Pública na Agenda Regulatória – 2C42” foi de R\$ 6.511.230,00. Desse total, foi empenhado R\$ 5.756.694,00 (88%), sendo liquidado e pago R\$ 3.399.454,00 (52%), referente ao crédito orçamentário final.

Para entender o resultado/apuração de todos os indicadores referente ao exercício de 2020, acesse no documento **RESULTADOS PLANEJAMENTO 2020:**  
**WWW.ANEEL.GOV.BR/PLANEJAMENTO-ESTRATEGICO-CICLO-2018-2021**

## 4.5 INDICADORES DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Embora nossa estrutura seja orientada para a governança e alcance de resultados, conforme avaliação feita pelo TCU em 2018, por meio do índice integrado de governança e gestão - IGG, estamos sempre em busca de aprimoramentos.

Nesse sentido, além das ações já destacadas e apontados no **RELATÓRIO DE GESTÃO de 2019:**  
**WWW.ANEEL.GOV.BR/DOCUMENTS**

outras ações foram adotadas visando sempre o máximo desempenho da Agência. Dentre elas, destacamos a elaboração de plano de ação das atividades da Comissão de Ética, englobando a divulgação periódica do Código de Ética, assim como:

**Perguntas Frequentes** - perguntas envolvendo a questão comumente realizadas, que são disponibilizadas por meio de canais institucionais e e-mails, com as respectivas respostas.

houve o aprimoramento do formulário e dos requisitos para identificação de Conflito de Interesses/Nepotismo pela SRH, uma vez que as rotinas já haviam sido trabalhadas em 2019 conforme já descrito no Relatório de 2019.

## 4.6 AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E DE CORREÇÃO

O Colegiado da Agência representa a última instância administrativa, suas competências estão elencadas no Capítulo III, Seção II, artigo 7º do Regimento Interno da ANEEL. O funcionamento das reuniões de Colegiado é regido pelo Capítulo II da Norma de Organização nº 18 de 2004, cujos procedimentos foram atualizados pela REN nº 698, de 2015. Suas deliberações garantem à sociedade o exercício do direito ao duplo grau de jurisdição, seja na apreciação das matérias objeto de recursos administrativos provenientes das Agências Reguladoras dos estados conveniados; ou na apreciação das matérias decididas e não reconsideradas pelas Superintendências; e nas matérias decididas em única instância pela Diretoria.

A estrutura de Assessoramento e Controle da Gestão da Diretoria é formada pelas seguintes unidades organizacionais: Gabinete do Diretor-Geral (GDG), Assessoria da Diretoria (ASD), Secretária-Geral (SGE), Auditoria Interna (AIN), Secretaria Executiva de Leilões (SEL), Procuradoria Federal (PF) junto à ANEEL e Assessoria Institucional da Diretoria (AID), conforme apresentado no capítulo 2 (Visão Geral Organizacional e Ambiente Externo).

As funções executivas da ANEEL estão a cargo de 16 Superintendências. A nomeação dos superintendentes é feita por indicação da Diretoria para cargo específico, com livre nomeação e exoneração, podendo o indicado ser servidor de carreira ou não. As Superintendências, em sua maioria, executam questões técnicas relacionadas a regulação, fiscalização, outorga e relações com a sociedade. As demais, se dedicam aos processos organizacionais que são parte integrante da gestão administrativa e base de apoio e de instrução às deliberações da Diretoria da ANEEL.

## Controle Interno

Conforme a Norma de Organização nº 50<sup>19</sup> de fevereiro de 2019 que trata de procedimentos gerais referentes às atividades de Auditoria Interna, temos definido que a ANEEL atuará conforme modelo de três linhas de defesa, sendo que:

1. A primeira linha de defesa é composta nas unidades organizacionais pelos superintendentes/gerentes assim como os coordenadores dos respectivos processos. Ela é responsável pelos controles gerenciais e medidas de controle interno e atuam no gerenciamento dos riscos de sua propriedade, assim como implementam ações corretivas em processos e controles, quando necessário.
2. A segunda linha de defesa é composta pelos servidores e colaboradores que atuam na Gestão de riscos da Agência e pelo Controller, função exercida pelo Secretário-Geral. Ela é responsável por assegurar que as atividades realizadas pela primeira linha sejam desenvolvidas e executadas de forma apropriada.
3. A terceira linha de defesa é composta pela Auditoria Interna. Esta linha de defesa presta serviços de avaliação independente e de consultoria pela Auditoria Interna e Órgãos de Controle, conforme NO nº 50.



Também constitui elemento mitigador de riscos o fato de as decisões da Agência serem suportadas por notas técnicas, documentos estes, que evidenciam a contextualização do tema a ser tratado e, dependendo do caso, os riscos relacionados à segurança jurídica e/ou regulatória que são apreciados pela Agência, além disso, toda Nota Técnica é assinada pelo técnico e pelo líder. Ressaltando que de toda a decisão emitida pela ANEEL cabe recurso à Diretoria Colegiada, o que garante ainda mais a política de segregação de funções adotada pela Agência.

Visando a qualidade regulatória e a transparência do processo de regulamentação, a ANEEL realiza de forma sistemática a Avaliação de Impacto Regulatório – AIR. A ANEEL foi uma das Agências pioneiras na implantação de AIR no Brasil, iniciando com um projeto-piloto em 2010.

<sup>19</sup>A Norma de Organização nº 50/2019 está em processo de revisão/atualização.

Em dezembro de 2017, por meio da Resolução Normativa nº 798, foi aprovada a revisão da Norma de Organização nº 40/2013, que dispõe sobre a realização de AIR no âmbito da Agência. Sobre os controles internos, tomando por referência os diversos componentes da metodologia propalada pelo COSO-ERM, registra-se na sequência os seguintes comentários:

- A percepção do ambiente de controle interno é positiva, visto que são:

- I) Percebidos pela direção da Agência como essenciais à consecução dos objetivos estabelecidos;
- II) Difundidos mediante comunicação e observados nos diversos níveis da estrutura organizacional; e
- III) Padronizados, em sua maioria, em normas de organização. Influência, também, a posição apresentada o fato de existirem mecanismos de incentivo à participação dos servidores na elaboração de procedimentos administrativos; a delegação de autoridade e competência serem acompanhadas de definição de responsabilidades e a segregação de funções nos processos e atividades da Agência.

- Por meio do Planejamento Estratégico - ciclo 2018-2021 - foram definidos os objetivos, desdobrados em diversas iniciativas com permanente medição e acompanhamento da sua execução. Além de ferramentas para o controle e mitigação de riscos como notas técnicas, consultas e audiências públicas e AIR;
- Na ANEEL, entende-se que as atividades de controle são abrangentes, razoáveis, apropriadas e funcionam adequadamente no tempo, considerados os custos e benefícios, para se alcançar os objetivos estabelecidos para a instituição, em determinado período. A afirmação toma por base os resultados dos exames da AIN, da CGU e TCU;
- Com relação ao componente Informação e Comunicação cabe registrar que a informação relevante para a Agência é identificada, documentada, armazenada e comunicada. Em atendimento às disposições regulamentares e do próprio regimento interno, a identificação e documentação da informação cabe a todas as unidades da organização, enquanto o armazenamento é feito em sistemas corporativos com evidentes facilidades à rastreabilidade e à confiabilidade oferecida pelas bases de dados. Os mecanismos vigentes têm por diretriz a veiculação das informações a todos os servidores e integrantes da organização por meio de boletins, reuniões técnicas, mídias de comunicação e outros. Atenta à evolução deste processo a ANEEL agregou novas funcionalidades ao sistema de gestão de documentos, que vem permitindo agilizar o acesso e o controle sobre documentos com maior facilidade para realização de pesquisas de suporte às decisões;
- Em relação ao monitoramento do controle interno, verifica-se que existem ações tempestivas na Agência com vistas a avaliar a sua validade e qualidade, sempre objetivando melhorias dos processos e do desempenho organizacional. A adequação e efetividade dos controles existentes foram em diversas oportunidades confirmadas pelos órgãos de controle da APF;
- Destaca-se que a metodologia de gestão de riscos estratégicos e corporativos fundamenta-se nos componentes do COSO-ERM e no framework da ISO 31.000, cujos Manuais já estão sendo implementados como descrito no item acima.

## Atividades de Correição e Apuração de Ilícitos Administrativos

Este item tem por finalidade informar sobre a sistemática de apuração de ilícitos cometidos por colaboradores da Agência ou por pessoas jurídicas na relação com a ANEEL, bem como sobre a condução dos processos administrativos disciplinares e processos administrativos de responsabilização. A unidade de correição da ANEEL é a Comissão Permanente de Procedimentos Administrativos Disciplinares (CPPA).

Compete à CPPA exercer as atividades relacionadas à prevenção e à apuração de irregularidades, no âmbito da ANEEL. A Comissão possui a seguinte estrutura: (i) Presidente; (ii) Membros; e (iii) Secretaria. Cabe registrar que a Comissão deve possuir no mínimo nove membros, os quais são designados pela Diretoria para um mandato de dois anos.

A função de Presidente de CPPA é exclusiva de servidor público federal em exercício na ANEEL, que possua nível de escolaridade superior, o qual será lotado no Gabinete do Diretor-Geral para dedicar-se prioritariamente às demandas da Comissão. A Diretoria da ANEEL designa um dos membros da Comissão para atuar como Presidente Substituto nos casos de ausências, afastamentos ou impedimentos legais do titular. Cabe ressaltar que os membros da CPPA não possuem dedicação exclusiva e estão lotados nas diversas áreas da Agência.

O juízo de admissibilidade para apuração de denúncia ou fato é feito pelo Presidente da CPPA em conjunto com dois membros por ele designados. Essa análise, que deve ser concluída em até 60 dias, é submetida à Diretoria da ANEEL com recomendação para o arquivamento do processo, a designação de comissão de sindicância ou, ainda, a instauração de Processo Administrativo Disciplinar - PAD ou de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

Além da legislação federal aplicável a todos os órgãos do Poder Executivo Federal, os trabalhos da CPPA também são regidos pelo seu Regimento Interno, aprovado pela Portaria ANEEL nº 5.560, de 22/1/2019.

Em cumprimento ao estabelecido nos normativos da Controladoria-Geral da União (CGU), cumpre registrar que todos os processos instaurados na ANEEL desde a criação da CPPA encontram-se cadastrados e atualizados nos sistemas CGU-PAD e CGU-PJ, sendo as atualizações das fases do processo realizadas imediatamente após as respectivas publicações.

Em 2020 foram apuradas as denúncias e representações apresentadas por meio de 7 processos de Juízo de Admissibilidade, dos quais 2 foram arquivados por não terem sido identificados os requisitos necessários que indicassem a abertura de processo administrativo disciplinar, 1 foi arquivado por ter sido celebrado com o servidor denunciado Termo de Ajustamento de Conduta em razão de identificação de



## 4.7 RESULTADOS DAS PRINCIPAIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

### Gestão orçamentária e financeira

#### PCA 2020 - Orçamento

##### Despesas Discricionárias

Ação	LOA+Créditos (Final) 2020	Empenhado	Liquidado	Pago
Administração da Unidade	R\$ 59.764.719,00	R\$ 51.824.374,23	R\$ 30.089.631,41	R\$ 30.015.529,73
Ouvidoria	R\$ 26.681.847,00	R\$ 25.972.032,32	R\$ 18.039.895,56	R\$ 18.039.895,56
Outorga	R\$ 8.729.966,00	R\$ 7.455.796,71	R\$ 5.715.627,59	R\$ 5.715.627,49
Regulamentação	R\$ 3.924.565,00	R\$ 2.870.084,43	R\$ 1.896.678,26	R\$ 1.896.678,26
Fiscalização	R\$ 38.923.231,00	R\$ 35.665.778,35	R\$ 19.043.328,84	R\$ 19.010.752,42
Participação Pública	R\$ 6.511.230,00	R\$ 5.756.694,45	R\$ 3.399.454,33	R\$ 3.399.454,33
Capacitação	R\$ 3.353.997,00	R\$ 1.197.680,93	R\$ 955.462,23	R\$ 926.683,97
Auxílio-moradia	R\$ 495.790,00	R\$ 245.790,00	R\$ 189.166,00	R\$ 177.678,67
PUP	R\$ 991.114,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL Discricionárias</b>	<b>149.376.459,00</b>	<b>130.988.231,42</b>	<b>79.329.244,22</b>	<b>79.182.300,43</b>

##### Despesas Obrigatórias - PESSOAL

Ação	LOA+Créditos (Final)	Empenhado	Liquidado	Pago
Aposentadorias e Pensões	R\$ 5.573.709,00	R\$ 5.147.639,00	R\$ 5.136.481,87	R\$ 4.721.685,31
Contribuição da União	R\$ 22.804.060,00	R\$ 22.402.893,00	R\$ 21.772.754,14	R\$ 21.772.754,14
Ativos Civis da União	R\$ 159.019.201,00	185.360.761,00	R\$ 157.165.984,34	R\$ 146.147.509,15
<b>TOTAL Pessoal</b>	<b>187.396.970,00</b>	<b>185.360.761,00</b>	<b>184.075.220,35</b>	<b>172.641.948,60</b>

##### Despesas Obrigatórias - BENEFÍCIOS

Ação	LOA+Créditos (Final)	Empenhado	Liquidado	Pago
Benefícios Assistenciais	R\$ 4.214.748,00	R\$ 4.158.793,00	R\$ 4.082.018,77	R\$ 3.742.193,06
Assistência Médica	R\$ 1.411.499,00	R\$ 1.411.499,00	5.451.617,97	R\$ 1.254.437,41
<b>TOTAL Pessoal</b>	<b>5.626.247,00</b>	<b>5.570.292,00</b>	<b>184.075.220,35</b>	<b>4.996.630,47</b>

##### Despesas Obrigatórias - OPERAÇÕES ESPECIAIS

Ação	LOA+Créditos (Final)	Empenhado	Liquidado	Pago
Sentença Judicial (Precatórios)	R\$ 71.480,00	R\$ 71.479,62	RR\$ 71.479,62	R\$ 71.479,62
Transferência CDE	R\$ 2.043.997.520,00	R\$ 2.043.997.520,00	R\$ 1.917.995.516,98	1.917.995.516,98
<b>TOTAL Operações Especiais</b>	<b>2.044.069.000,00</b>	<b>2.044.068.999,62</b>	<b>1.918.066.996,60</b>	<b>1.918.066.996,60</b>
<b>TOTAL Obrigatórias</b>	<b>2.237.092.217,00</b>	<b>2.235.000.052,62</b>	<b>2.107.593.834,92</b>	<b>2.095.705.575,67</b>
<b>TOTAL Geral ANEEL</b>	<b>2.386.468.676,00</b>	<b>2.365.988.284,04</b>	<b>2.186.923.079,14</b>	<b>2.174.887.876,10</b>

Dados: SIAFI Gerencial 10/02/2021

Ao longo dos últimos anos as restrições orçamentárias e financeiras têm impactado a efetividade da atuação da ANEEL, embora em 2020, em menor proporção, em especial pela sua reincidência, que acaba por comprometer a necessária liberdade para se conciliar a dinâmica de planejamento e as realizações da Agência, a cada ano, em suas várias frentes.

Essas restrições têm-se feito presentes em três momentos: na fase de elaboração do Projeto de Lei Orçamentária Anual (PLOA), quando Agência é obrigada a reduzir seu programa de ações, para se adequar ao limite orçamentário fixado pelos Órgãos Central e Setorial de Orçamento – a Secretaria de Orçamento Federal (SOF/ME); na aprovação do PLOA pelo Congresso Nacional, em que ocorrem emendas de redução ou ampliação das dotações propostas e após a aprovação da Lei Orçamentária Anual (LOA) mediante a limitação de movimentação e empenho dos recursos aprovados (“contingenciamentos”) decorrentes de decreto presidencial.

A programação inicial realizada pela ANEEL somava R\$ 185.206.583 para despesas discricionárias. O limite definido para o PLOA foi de R\$ 160.000.000. Com vistas a garantir a disponibilidade dos recursos necessários para a execução das atividades da Agência, buscou-se ampliação das dotações propostas por emenda parlamentar. Entretanto, as emendas pleiteadas não foram aprovadas. A LOA 2020 trouxe inicialmente o montante de R\$ 157.876.459 para despesas discricionárias (valor inferior em R\$ 2.123.541 em relação ao PLOA). Em 19/2/2020 foi publicado o Decreto nº 10.249, que dispôs sobre a programação orçamentária e financeira, e trouxe limites parciais para empenho. Em 20/03/2020, o Decreto Legislativo nº 6 aprovou o Estado de Calamidade Pública, dispensando com isso a limitação de empenho até 31/12/2020. Dessa forma, o Decreto nº 10.295, de 30/03/2020, que alterou os limites de movimentação de empenho anteriormente definidos, não limitou as despesas discricionárias da ANEEL.

Cabe ressaltar que durante o exercício a ANEEL teve dotações de despesas discricionárias canceladas, o que resultou numa redução de R\$ 8.500.000 (inicial R\$ 157.876.459 e final R\$ 149.376.459) em relação a LOA. Essa redução foi decorrente de um crédito orçamentário (oferecimento de recursos para cancelamento) disponibilizado para o MME, após o cancelamento de atividades que estavam programadas para 2020. Tais cancelamentos deram-se em razão da situação atípica vivida em função da pandemia.

#### Evolução das despesas discricionárias

Despesas Discricionárias	2017	2018	2019	2020
LOA + Créditos	110.548.155,00	152.540.018,00	156.840.404,00	149.376.459
Empenhado	98.082.425,00	132.157.114,00	119.612.175,75	130.988.231
Liquidado	68.835.037,00	81.309.519,00	84.849.023,32	79.329.244
Pago	68.709.391,00	81.228.565,00	84.751.389,54	79.182.300

Fonte: SIAFI

#### Evolução das despesas discricionárias

Despesas Discricionárias	2017	2018	2019	2020
LOA + Créditos	1.104.658.195,00	1.077.952.411,00	1.200.592.724,00	2.237.092.217
Empenhado	1.104.464.720,00	1.077.758.078,00	1.200.592.724,00	2.235.000.053
Liquidado	1.103.935.594,00	1.073.730.790,00	1.200.592.724,00	2.107.593.835
Pago	1.103.935.594,00	1.061.848.558,00	1.200.592.724,00	2.095.705.576

Fonte: SIAFI

## Gestão de custos

Evolução da estimativa de custos por ação		
Ação	Estimativa LOA 2019	Estimativa LOA 2020
Administração da Unidade	R\$ 63.832.217,00	R\$ 59.764.719,00
Ouvidoria	R\$ 25.792.870,00	R\$ 26.681.847,00
Outorga	R\$ 7.760.074,00	R\$ 8.729.966,00
Regulamentação	R\$ 5.488.266,00	R\$ 3.924.565,00
Fiscalização	R\$ 35.352.434,00	R\$ 38.923.231,00
Participação Pública	R\$ 10.182.478,00	R\$ 6.511.230,00
Capacitação	R\$ 3.030.000,00	R\$ 3.353.997,00
Auxílio-moradia	R\$ 250.000,00	R\$ 495.790,00
Propaganda	R\$ 5.152.065,00	R\$ 991.114,00
Pessoal	R\$ 192.332.531,00	R\$ 187.396.970,00
Benefícios	R\$ 5.661.589,00	R\$ 4.214.748,00
Operações especiais	R\$ 1.002.598.604,00	R\$ 2.044.069.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.357.433.128,00</b>	<b>2.385.057.177,00</b>

Custo das ações por áreas gerenciais, de suporte e finalísticas		
ÁREAS	VALOR 2019 (total empenhado R\$)	VALOR 2020 (total empenhado R\$)
Gerencial	13.851.142,78	12.003.009,66
Suporte	57.332.540,28	69.908.454,53
Finalística	48.428.492,29	49.076.767,23

## Gestão de pessoas

A Lei nº 10.871, de 20/05/2004, prevê um quadro efetivo de pessoal de 765 servidores na ANEEL, assim discriminados: 200 Analistas Administrativos, 365 Especialistas em Regulação de Serviços Públicos de Energia e 200 Técnicos Administrativos.

Força de trabalho da ANEEL				
Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
<b>1. Servidores em cargos efetivos</b>	<b>800</b>	<b>636</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
1.1. Membros de poder e agentes políticos	NÃO HÁ	0	0	0
1.2 Servidores de Carreira	800	636	4	10
1.2.1. Servidores de Carreira vinculada ao órgão	765	601	0	6
1.2.2. Servidores de Carreira em exercício descentralizado	35	17	0	3
1.2.3. Servidores de Carreira em exercício provisório	NÃO HÁ	7	0	0
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	NÃO HÁ	11	4	1
<b>2. Servidores com contratos temporários</b>	<b>NÃO HÁ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>3. Servidores sem vínculo com a administração pública</b>	<b>NÃO HÁ</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>4. Total de servidores</b>	<b>---</b>	<b>674</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

Fonte: Banco de dados da SRH

Em 31/12/2020, 588 cargos efetivos estavam ocupados, que, somados a 13 servidores redistribuídos à Agência (Quadro Específico), totalizam 601 “servidores de carreira vinculada ao órgão”.

## Distribuição de pessoal nas áreas meio e finalísticas da ANEEL

Tipologias dos Cargos	Lotação efetiva	
	Área meio	Área finalística
Servidores de carreira	180	432
Servidores sem Vínculo com a Administração Pública	10	28
<b>Total de Servidores</b>	<b>190</b>	<b>460</b>
<b>Servidores “sem lotação”</b>	<b>24</b>	

Em dezembro de 2020, foi encaminhado o ofício ao Ministério da Economia com o pedido de autorização para realizar concurso público para provimento de cargos efetivos e cadastro reserva. Em complemento, foi solicitada autorização para realizar processo seletivo simplificado, com o objetivo de contratar, em caráter temporário, 50 profissionais técnicos de nível superior para atuarem prioritariamente nas áreas de fiscalização, outorgas e tarifas.

Considerando a ausência de concurso público, a ANEEL solicitou ao Ministério da Economia a movimentação para compor força de trabalho, por tempo indeterminado, de empregados públicos da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), com fundamento no art. 93, § 7º, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, na Portaria nº 282, de 24 de julho de 2020, e na Instrução Normativa nº 95, de 30 de setembro de 2020, do Ministério da Economia.

Outra ação adotada para otimizar a força de trabalho disponível da Agência refere-se à movimentação interna dos servidores. As demandas das lideranças por perfis profissionais específicos, assim como os pedidos de alteração de lotação feitos pelos servidores, compõem o Banco de Interesses em Movimentação (BIM), que tornou a realocação interna na Agência mais profissionalizada e adequada às necessidades institucionais e dos servidores.

### Qualificação e Capacitação da força de trabalho

De acordo com a Norma de Organização ANEEL nº 2, de 25 de fevereiro de 2003, a Política de Capacitação da Agência está embasada em estratégias voltadas ao desenvolvimento pessoal, profissional e institucional. A Política visa manter o quadro de pessoal qualificado e comprometido com os resultados institucionais.

Com isso, a ANEEL promove a responsabilidade compartilhada e incentiva a participação das unidades organizacionais no investimento em capacitação, destinando a elas recursos dos Programas de Capacitação e Desenvolvimento, investidos conforme as necessidades de aprendizagem. Essa estratégia possibilita a cada liderança racionalizar melhor o uso dos recursos na promoção da capacitação da sua equipe, fortalecendo e valorizando o quadro de servidores da Agência, em um processo transparente e coerente com os propósitos institucionais e objetivos estratégicos.

O Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, implantou uma nova Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas - PNDP para a administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com o objetivo de promover o desenvolvimento dos servidores públicos nas competências necessárias à consecução da excelência na atuação dos órgãos e das entidades.

Apesar de guardar coerência com a Política de Capacitação até então vigente na ANEEL, o Decreto trouxe alterações pontuais, o que demandou a atualização das regras vigentes na Agência e foi concretizado por meio da quinta revisão da Norma nº 2/2003, nos termos da revisada Portaria nº 6.367, de 20 de abril de 2020, bem como pela atualização dos procedimentos administrativos, disciplinados

por Instruções Administrativas da Superintendência de Recursos Humanos (SRH/ANEEL).

Nesse cenário, a Avaliação de Necessidades de Capacitação (ANC) se configura como principal instrumento para o planejamento das áreas, subsidiando a construção do Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP), que busca principalmente a organização de novas vertentes de atualização e aprimoramento para o quadro técnico.

Nesse contexto, os instrumentos de planejamento são balizadores para melhoria contínua das funções da ANEEL, de forma a registrar, organizar e compilar o conjunto de esforços para o desenvolvimento e capacitação de seus servidores, e sua aplicabilidade deve ser constantemente aprimorada, sempre no sentido de complementar o atendimento de interesses e necessidades priorizadas para o exercício.

Com base nos conhecimentos mapeados nas trilhas de aprendizagem dos processos organizacionais da ANEEL e nas perspectivas para o ciclo de Planejamento Estratégico 2018-2021, o PDP traz o alinhamento das necessidades de capacitação identificadas pelas unidades e das prioridades institucionais, tendo como objetivo principal definir o planejamento das ações a serem desenvolvidas no exercício correspondente, atendendo as diretrizes do Decreto nº 9.991/2019 e da Instrução Normativa ME nº 201/2019, mas de forma aplicada ao contexto organizacional, por meio dos Programas de Capacitação e Desenvolvimento.

Ao longo do ano, 559 servidores concluíram ações de capacitação. Considerando o universo de 674 servidores, observa-se que 82,93% do quadro de pessoal esteve envolvido com alguma oportunidade de aperfeiçoamento e aprendizagem.

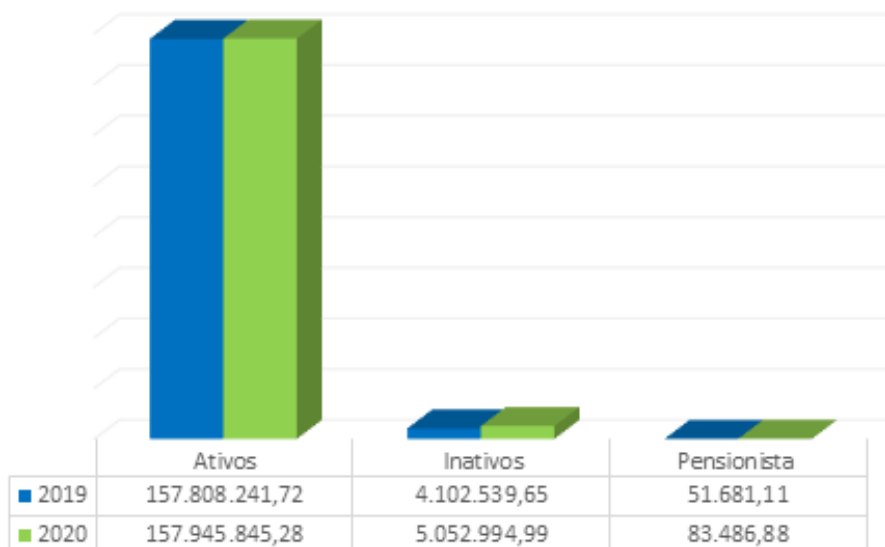
No tocante às ações fechadas/internas, cabe destacar as edições dos “Webinars ANEEL”, iniciativa que teve como objetivo apresentar assuntos técnicos, de gestão ou estudos de casos, conduzidos ou vivenciados pelas unidades organizacionais, de modo a estimular o compartilhamento das atividades/experiências entre o quadro de pessoal da ANEEL. O programa contou a participação expressiva de servidores, terceirizados, estagiários e convidados de agências estaduais.

Entende-se que a capacitação da ANEEL tem atingido seu objetivo de promover a qualificação profissional dos servidores com vistas à melhoria continuada dos processos de trabalho, dos índices de satisfação e do crescimento profissional. O investimento em capacitação se distribui em uma gama de oportunidades, as quais permitem ao servidor aprimorar seus conhecimentos e habilidades, buscando a melhoria no desempenho das atribuições ao mesmo tempo em que aperfeiçoa competências

## Despesa de pessoal

Distribuição de pessoal nas áreas meio e finalísticas da ANEEL				
Ano	Ativos (R\$)	Inativos (R\$)	Pensionista (R\$)	Total (R\$)
2019	157.808.241,72 (97,44%)	4.102.539,65 (2,53%)	51.681,11 (0,03%)	161.962.462,48
2020	157.945.845,28 (97,85%)	5.052.994,99 (3,10%)	83.486,88 (0,05%)	163.082.327,15

### Despesas com pessoal (R\$)



## Gestão de licitações e contratos

A ANEEL é uma Unidade Contratante de Serviços Gerais – UASG e seus processos de contratação em 2020 estão disponíveis em:

[www.aneel.gov.br/licitacoes-e-contratos](http://www.aneel.gov.br/licitacoes-e-contratos)

### Processos de contratação em 2020

Forma de Contratação	Quantidade	Valor total (R\$)	%
Pregão Eletrônico <sup>(1)</sup>	29	23.547.882,44	68%
Participação em SRP <sup>(2)</sup>	2	1.572.650,00	4%
Adesão à ata de registro de preços	2	4.374.750,00	12%
Dispensa de licitação	46	377.175,57	1%
Inexigibilidade de licitação	14	1.065.618,81	3%
Credenciamento	60	4.297.222,90	12%
<b>Total</b>	---	<b>35.235.299,72</b>	<b>100%</b>

(1) Valores totais dos Pregões Eletrônicos de 2020 homologados em 2020. Não estão computados: (i) Valores dos pregões do exercício de 2019 homologados em 2020 e (ii) valores dos pregões eletrônicos de 2020 homologados em 2021.

(2) Considerado somente as participações finalizadas em 2020.

### Contratos assinados em 2020 (valores)

Tipo	Valor total (R\$)	%
Contratação direta	1.442.794,38	1,67%
Credenciamento	4.297.222,90	4,98%
Outros contratos*	80.606.962,99	93,35%
<b>Total</b>	<b>86.346.980,27</b>	<b>100%</b>

\*Inclui os contratos assinados em 2020 decorrentes de pregões de 2019.



Outros Contratos – Tipo/Finalidade*		
Tipo	Valor total (R\$)	%
Serviços	R\$ 57.468.753,33	71%
Soluções de TIC	R\$ 18.989.536,88	24%
Serviços de Engenharia	R\$ 4.148.672,78	5%
<b>Total</b>	<b>86.346.980,27</b>	<b>100%</b>

\*Classificação adotada pelo Ministério da Economia no painel de compras

Contratações mais relevantes associados com os objetivos estratégicos				
Contrato	Objetivo Estratégico	Objeto UORG favorecida	Contratada	Valor (R\$)
050/2020	<b>7 e 14</b>	Prestação de serviços de atendimento multicanal, destinados à Central de Atendimento da ANEEL / SMA	Tellus S/A	44.994.122,40
052/2020	<b>14</b>	Prestação de serviços continuados de apoio logístico / SAF	Siga Serviços	5.248.305,38
051/2020	<b>15</b>	Subscrição de licenças de aplicativos, softwares e sistemas operacionais Microsoft, na modalidade Enterprise Agreement Subscription (EAS) + SCE / SGI	Lanlink Soluções	4.872.656,16
046/2020	<b>15</b>	Aquisição de solução de armazenamento baseado em infraestrutura hiperconvergente / SGI	Systech Sistemas	4.360.000,00
055/2020	<b>14</b>	Prestação de serviços contínuos de operação, de manutenção predial preventiva, corretiva e preditiva, com fornecimento de peças / SAF	Engemil	3.978.820,00
061/2020	<b>15</b>	Aquisição de software de virtualização, através de licenciamento perpétuo, com gerenciamento do ambiente de virtualização de desktops / SGI	Systech Sistemas	3.430.200,00
060/2020	<b>15</b>	Fornecimento de solução de governança de dados (gerenciamento de metadados e qualidade de dados) / SGI	TGV Tecnologia	2.841.320,00
056/2020	<b>14</b>	Serviços operacionais relacionados à publicidade legal, memória institucional e acervo bibliográfico / SGE	SPOT Repres.	2.463.167,52
007/2020	<b>14</b>	Prestação de serviços de reprografia, impressão, digitalização e plotagem / SGI	Adven Comercio	1.712.310,72

OE 7 - Aprimorar a efetividade da participação pública e da comunicação com a sociedade;

OE 14 - Melhorar a infraestrutura física, recursos materiais e os serviços administrativos;

OE 15 - Modernizar a infraestrutura e soluções de tecnologia da informação.

Cumpra esclarecer, que o alinhamento dos objetos a serem contratados aos Objetivos estratégicos, ao Plano Gerencial da Agência e ao Plano Anual de Contratações (PAC) é requisito básico para instauração e continuidade dos processos de contratação, sendo realizada a verificação desde os instrumentos de planejamento da contratação (documento de formalização/ oficialização de demanda, estudo técnico preliminar e termo de referência).

### Contratações diretas relevantes

Objeto	Justificativa	Contratada	Valor (R\$)	% nos processos de contratação
Licença para acesso ao serviço de informações (banco de dados) econômico-financeiro "Bloomberg Terminal"	Informações essenciais para a consecução de objetivos relacionados aos processos Agência. Destacam-se o cálculo da taxa regulatória de remuneração de capital, componente das receitas ou tarifas das concessionárias dos segmentos de D, T e G de energia elétrica	Bloomberg Finance	304.249,04	0,35%
Contratação de dez vagas no "MBA Executivo em Administração: Negócios do Setor Elétrico"	Os cursos de pós-graduação promovem, ainda, uma maior aproximação da ANEEL com o ambiente acadêmico, possibilitando o desenvolvimento de pesquisas científicas e produção de conhecimento em áreas de interesse institucionais	FGV	280.800,00	0,32%
Fornecimento e aplicação de até 774 doses de vacina influenza quadrivalente na força de trabalho da ANEEL	Minimizar a ocorrência de afastamentos do servidor para tratamento da própria saúde relacionados ao acometimento de gripe	San Pietro Vacinas	100.620,00	0,11%
Serviço de acesso às bases de dados dos sistemas da Receita Federal do Brasil	Acesso às bases de dados da Receita Federal do Brasil (RFB), para fins de consulta ao Cadastro de CPF/CNPJ, por meio eletrônico, fazendo uso de Web Service (INFOCONV-WS).	SERPRO	76.286,16	0,08%

### Acordos e termos

- 6 Termos de Execução Descentralizada
- 1 Termo de Dispensa de Execução Descentralizada
- 4 Acordos de Cooperação Técnica (sem transferência de recursos)
- 1 Contrato de Desempenho (CEB – Ressarcimento Eficiência Energética)

### Convênios

- 10 convênios com agências estaduais (CE, RN, PB, PE, AL, MT, GO, MS, SP, RS)
- 39 contratos de metas
- 3 acordos de interesse (AC, TO, RJ)

### Contratos de Metas - 2020

Discriminação	Total - R\$
Nº de contratos	39
Valor contratado original	26.065.524,84
Valor contratado pós aditivo	23.286.354,14
<b>Total pago em 2020</b>	<b>13.364.770,83 (57,39%)</b>
<b>A executar em 2021</b>	<b>9.921.583,31 (42,61%)</b>

consulte:

[www.aneel.gov.br/descentralizacao-de-atividades](http://www.aneel.gov.br/descentralizacao-de-atividades)

## Principais desafios e perspectivas para os próximos exercícios

Como medida de enfrentamento à pandemia, em consonância às orientações dos órgãos competentes diante da situação de calamidade pública adotou-se, prioritariamente, o regime de trabalho remoto. Essa mudança de regime de trabalho gerou a necessidade de realização de várias contratações não previstas no Plano Anual de Contratações, assim como da reprogramação de vários outros itens, alterando substancialmente o planejamento de contratações da Agência.

A diversidade de temas e a necessidade de conhecimento e atualização constantes quanto à múltipla legislação, que inclui o alinhamento às orientações do judiciário e dos órgãos de controle, representam constantemente um grande desafio para as unidades administrativas que lidam com licitações/contratações públicas. O ano de 2020 acentuou essas características com as alterações substanciais promovidas nas leis sobre licitações e contratos, bem como nas instruções administrativas que regulamentam o referido processo em nível federal.

As demais alterações no arcabouço legal que disciplina o setor exigiu dos servidores da unidade maior empenho para promover um estudo pormenorizado e sistematizado das mudanças (simultaneamente à necessidade de dar vazão às demandas) e a consequente atualização/adequação dos artefatos utilizados (modelos padronizados de estudos técnicos preliminares, mapas de risco, termos de referência, editais, contratos), dos procedimentos de contratação e dos documentos de compliance e governança.

A implementação dos novos módulos do Sistema Comprasnet 4.0 – ETP Digital e Comprasnet Contratos – foi outro desafio presente em 2020. Com os novos instrumentos, foi necessário readaptar os mecanismos de planejamento e controle de todas as contratações realizadas na Agência, o que gerou a necessidade de estabelecer novas etapas e procedimentos internos, bem como de envolver e capacitar todas as unidades da Agência demandantes de contratações.

Nesse contexto, os esforços da unidade para os próximos exercícios serão concentrados nos atendimentos às demandas de contratações previstas nos instrumentos de planejamento (Planejamento Estratégico, Plano Gerencial, PDTI e Plano Anual de Contratações), em alinhamento completo aos normativos vigente.

### Conformidade legal

Dentre as contratações efetuadas, os principais enquadramentos são:

Leis nos 8.666/1993; 10.520/2002; 12.846/2013; 13.019/2014; 14.065/2020.

IN SLTI/MPOG nº 01/2010; IN SEGES/MPDG nº 05/2017; IN SEGES/ME nº 05/2018; 01/2019; 40, 43, 49, 53, 73/2020;

## Gestão patrimonial e infraestrutura

Investimentos em Capital	
Produto	Valor (R\$)
Aquisição/desenvolvimento de software	10.299.771,45
Equipamentos de informática	8.159.650,00
Instalações (novos elevadores)	742.150,00
Demais bens móveis	646.305,93
<b>Total</b>	<b>19.847.877,38</b>

Fonte: SIAFI

Administração Predial	
Principais custos com serviços prediais	
Serviços	Valor (R\$)
Vigilância	1.878.631,00
Reforma do edifício sede	1.700.000,00
Manutenção predial	1.570.735,05
Brigada de incêndio	1.190.484,44
Energia Elétrica	980.000,00
<b>Total</b>	<b>7.319.850,49</b>

Fonte: SIAFI

### Reformas

Em 2020, foram reformadas duas Unidades Organizacionais da ANEEL, além outros espaços, totalizando uma área de aproximadamente 1.680 m<sup>2</sup>. Foram realizadas melhorias no espaço destinado ao restaurante, na área da recepção da ANEEL e Diretoria.

Os elevadores estão sendo substituídos por modelos mais econômicos e com todos os requisitos de acessibilidade, como aviso sonoro e indicações em braile. As escadas também receberam corrimãos e guarda-corpos que atendem as normas de acessibilidade (NBR 9050). Aproximadamente 95% dos espaços internos foram concluídos, ficando para 2021-2022 a reforma da fachada e das áreas externas.

## Gestão da tecnologia da informação

A ANEEL integra o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal, instituído por meio do Decreto Presidencial nº 7.579, de 11 de outubro de 2011. Assim, as atividades observam o arcabouço de normas estabelecidas e referenciadas pelo Governo Federal e seus órgãos de controle, em especial, as definidas pela SETIC/ME (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Economia).

A estrutura responsável pela Governança de TI na Agência é a Comissão de Gestão de Informação - CGI, composta por um Diretor designado pelo colegiado e membros-representantes das Unidades Organizacionais que compõem cada macroprocesso da ANEEL. A Superintendência de Gestão Técnica da Informação atua como Secretaria Executiva. A CGI complementa o arranjo da governança corporativa da TI na ANEEL, ao promover o alinhamento das ações e estratégias das unidades organizacionais com a SGI.

### Montante de recursos aplicados em TI

Em 2020, o orçamento executado foi de 46,8 milhões, maior do que o previsto inicialmente (39,2 milhões). Isso deveu-se ao surgimento de novas necessidades decorrentes da pandemia. O plano de contratação foi alterado e o orçamento alocado para a área de TI foi reforçado no decorrer do ano, atingindo um valor de 52,8 milhões.

Grupo de despesa	Empenhado	Pago	Restos a Pagar
<b>Custeio</b>	28.422.889,23	19.177.896,75	9.244.992,48
<b>Investimento</b>	18.463.016,45	6.935.767,56	11.527.248,89
<b>Total</b>	<b>46.885.905,68</b>	<b>26.113.664,31</b>	<b>20.772.241,37</b>

### Contratações mais relevantes

Contratação de solução VDI, no valor de 3.430.200,00, e de solução de armazenamento hiperconvergente, no valor de 4.608.184, 00, com o objetivo de responder a demanda de trabalho remoto; continuidade das atividades individuais dos servidores da ANEEL fora das dependências da Agência, de forma segura; atendimento de demandas futuras e/ou de caráter emergencial e proporcionar manutenibilidade e redução de limitações do ambiente de produção da agência, empregando novas tecnologias que permitem tanto implementar melhorias no data center quanto endereçar a necessidade de expansão do ambiente tecnológico da ANEEL.

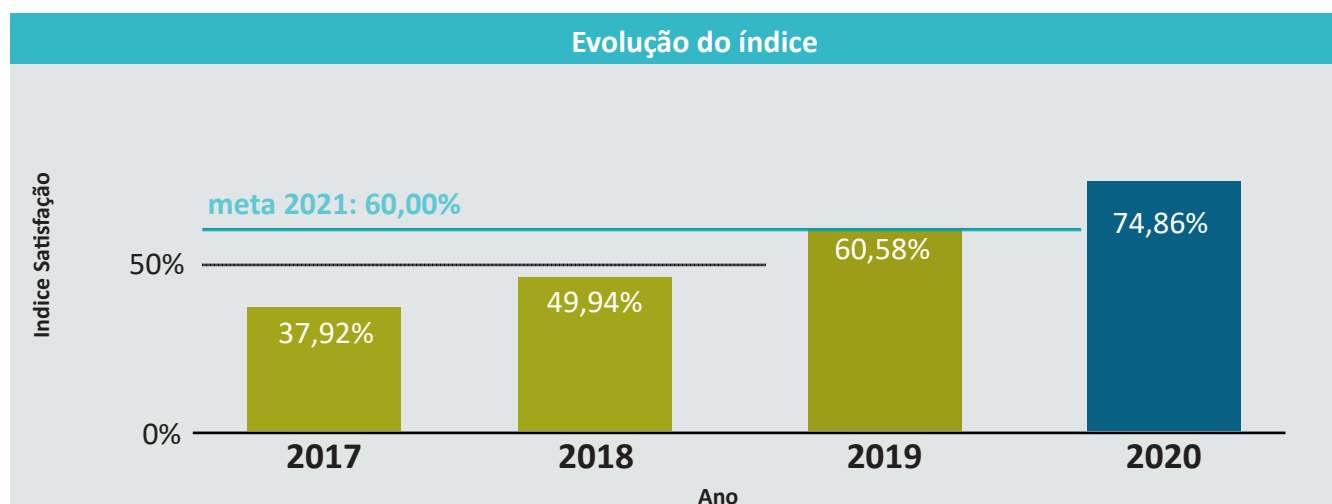
Com o objetivo de avançar na transformação da ANEEL em uma organização “Data Driven” houve a contratação de ferramenta de apoio a implementação da Governança de Dados na Agência no valor de R\$2.518.160,00.

Contratação de serviços Microsoft, no valor de R\$4.250.560,92, com o objetivo de suportar as atividades da Agência. Com mecanismos que ofereçam segurança, escalabilidade e confiabilidade, por meio do fornecimento de soluções de tecnologia como plataforma, sem a necessidade de especificação e automação pela área de tecnologia, o que garante agilidade aos processos de negócio e uniformidade nos procedimentos e serviços utilizados.

### Principais iniciativas e resultados na área de TI

Foram entregues até 2020 o total de 81 projetos do PDTI (2018-2021), sendo 48 soluções de TI, 12 projetos estratégicos e 21 processos de contratação.

As entregas realizadas em 2020 refletiram positivamente na satisfação dos usuários de TI da ANEEL, conforme registrado nos resultados expressivos obtidos com a pesquisa de satisfação com a TI (crescimento de 22 pontos percentuais):



## Segurança da informação

Em resposta aos ataques cibernéticos ocorridos no Setor Elétrico houve a implementação do Plano de Ação de Segurança Cibernética da ANEEL que compreendeu ações de melhorias em ferramentas de segurança, revisão de acessos concedidos e aplicação de novos controles de segurança cibernética no ambiente computacional da ANEEL. Além de contratação de solução de infraestrutura e segurança destinada à proteção cibernética das informações eletrônicas da Agência.

## Principais desafios e ações futuras

- Implantação da Cultura Ágil, com o objetivo de preparar a Agência para o novo modelo de entregas de soluções de TI
- Estímulo à transformação da Agência em uma organização “Data Driven” com a implantação do modelo corporativo de governança de dados; e
- Adaptação do ambiente de trabalho por meio de ferramentas de acesso VDI, manutenção dos níveis adequados de segurança e promoção do uso de ferramentas de trabalho colaborativo.

## Sustentabilidade ambiental

A adoção do regime de teletrabalho em razão da pandemia de COVID-19, aliada a medidas de racionalização de gastos, possibilitou a economia de aproximadamente R\$21 milhões em atividades de custeio ao longo de 2020 na comparação com 2019.

### Economia de recursos - Sustentabilidade 2019 x 2020

#### CONSUMO + MEIO AMBIENTE

Média de lixo orgânico gerado caiu 53%  
(de 9,4 toneladas/ 4,2 toneladas/mês)

Média de consumo de papel A4 caiu 68%  
(104 resmas/mês para 33 resmas /mês)

57 TON. LIXO ORGÂNICO A MENOS ECONOMIA DE MAIS DE 400MIL FOLHAS

#### AGUA E ENERGIA

Redução de 56% nas contas da CAESB

Redução de 20% nas contas da CEB

R\$ 500.000,00 DE ECONOMIA

#### CONSUMO + MEIO AMBIENTE

Média de consumo de café caiu 50%  
(276Kg/mês para 139Kg/mês)

Média de consumo de açúcar caiu 58%  
(240Kg/mês para 100Kg/mês)

Média de consumo de água mineral caiu 60%  
(1285galões/mês para 511galões/mês)

ECONOMIA DE 1.505 KG DE CAFÉ ECONOMIA DE 1.540 KG DE AÇUCAR ECONOMIA DE 170 MIL LITROS DE AGUA

## 5. INFORMAÇÕES ORÇAMETÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

A gestão orçamentária, financeira e contábil da ANEEL é realizada considerando os aspectos relevantes das normas aplicadas ao setor público, em especial as disposições da Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, das Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCs TSP) e do Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP).

A operacionalização dos lançamentos relativos à gestão orçamentária, financeira e contábil é realizada por meio do Sistema de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) e do Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento (SIOP). Além desses sistemas, a Agência faz uso do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) e do Sistema de Informações Gerenciais da ANEEL (SIGANEEL) para garantir uma gestão eficiente e eficaz dos recursos públicos sob sua responsabilidade.

Como mecanismos adotados para controle e garantia da confiabilidade, da regularidade e da completude, bem como da abrangência dos lançamentos e procedimentos contábeis, destacamos as análises realizadas com apoio do Sistema de Contabilidade (SISCONT). Essas análises ocorrem previamente a cada pagamento realizado pela setorial financeira e posteriormente no âmbito da conformidade dos registros de gestão. Além disso, objetivando o registro mensal da conformidade contábil, a Coordenação de Contabilidade realiza análises por meio de transações no SIAFI e do Tesouro Gerencial, com vistas a identificar e sanar inconsistências nos lançamentos contábeis.

**descrição dos principais grupos de contas, extraídos a partir das demonstrações contábeis e notas explicativas do exercício de 2020, que podem ser consultadas na íntegra no link:**  
**[www.aneel.gov.br/para-o-cidadao](http://www.aneel.gov.br/para-o-cidadao)**



## Grupo de Contas e Especificações

### Caixa e Equivalentes de Caixa

O grupo apresentou um saldo de R\$ 35.992.767,75, sendo 79,01% dos recursos disponíveis destinados às despesas de pagamento de pessoal.

### Créditos e valores a curto prazo

Os créditos a curto prazo totalizaram o valor R\$ 1.805.668.098,23, constituídos por créditos tributários a receber e demais créditos e valores.

### Imobilizado

O Imobilizado, segregado entres os grupos de bens móveis e bens imóveis, apresentou em dezembro de 2020 um valor bruto de R\$ 65.171.124,90, que descontada a depreciação acumulada de R\$ 40.221.006,90, resultou em um valor líquido contábil de R\$ 24.950.118,00.

### Intangível

O Ativo Intangível está distribuído entre softwares com vida útil definida e indefinida, conforme tabela abaixo. Em dezembro de 2020 totalizaram um valor bruto contábil de R\$ 62.513.012,86 e amortização acumulada de R\$ 16.404.524,40, resultando em um valor líquido de R\$ 46.108.488,46.

### Obrigações e Contas a Pagar a Curto Prazo

No curto prazo, as obrigações trabalhistas, previdenciárias e assistenciais relativas à folha de pessoal, envolvendo salários, remunerações, benefícios, décimo terceiro e férias, totalizaram o valor de R\$ 19.743.394,66.

### Resultados Acumulados

Os resultados acumulados totalizaram no Balanço Patrimonial do exercício 2020 um saldo de R\$ 1.862.292.150,69, composto pelos resultados de exercícios anteriores no valor de R\$ 1.869.528.837,56, deduzido do resultado do exercício no valor de R\$ 7.055.380,78 e de ajustes negativos de exercícios anteriores no valor de R\$ 181.306,09. Esses ajustes representam as transferências por doação de bens móveis realizadas em março/2020.

### Execução das Receitas Orçamentárias

No exercício de 2020 a previsão atualizada das receitas correntes foi de R\$ 1.414.821.492,00, com realização até dezembro no valor de R\$ 4.126.039.411,70, resultando em um saldo positivo de R\$ 2.711.217.919,70. Não houve realização de receitas de capital previstas no valor de R\$ 5.912.088,00.

### Execução das Despesas Orçamentárias

No exercício de 2020, a dotação atualizada das despesas foi fixada em R\$ 2.613.521.076,00, sendo R\$ 2.363.174.647,00 relativos a despesas correntes (pessoal, encargos sociais e outras despesas correntes), R\$ 23.294.029,00 de despesas de capital (investimentos) e R\$ 227.052.400,00 para a Reserva de Contingência. Em dezembro, o orçamento da ANEEL apresentou um déficit de R\$ 918.665.623,82, considerando receitas realizadas de R\$ 4.126.039.411,70 e despesas empenhadas de R\$ 5.044.705.035,52.

### Restos a Pagar Processados e Não Processados

Os RPP inscritos totalizaram o valor de R\$ 12.497.117,49 e os RPNP o valor de R\$ 45.999.200,60, que somados resultaram em um total de R\$ 58.496.319,09 de inscritos e reinscritos.

A Coordenação de Contabilidade da ANEEL (CCONT) tem suas responsabilidades estabelecidas de acordo com a Portaria ANEEL nº 5.736, de 23 de abril de 2019, sendo composta por 5 (cinco) servidores com atribuições distribuídas da seguinte forma: Hélio Noleto da Silva (Contador titular) e Michelle Cristina Rodrigues de Jesus (Contadora substituta), sendo os demais responsáveis pela conformidade dos registros de gestão.

## 6. OUTRAS INFORMAÇÕES

### 6.1 Gestão das multas aplicadas em decorrência da atividade de fiscalização

#### Indicadores de Multas

Indicadores de Multas das Entidades Fiscalizadoras - Acórdão 1.970/2017-TCU-Plenário

Subitem do Acórdão	Unid.	Multas	Fórm.	2020	2019	2018	2017	2016
9.1.1 Número absoluto e percentual de pessoas físicas ou jurídicas pendentes de inscrição no Cadin;	Qtde	Não inscritas no Cadin	a	0	0	0	0	0
	Qtde	Exigíveis e Definitivamente Constituídas	b	134	121	113	101	39
	%	Físico	$\frac{a}{b} \times 100$	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Subitem do Acórdão	Unid.	Multas	Fórm.	2020	2019	2018	2017	2016
9.1.2 Número absoluto e percentual de processos de cobrança de multas que, em virtude dos prazos legais, sofram maiores riscos de prescrição, bem como as providências adotadas para reduzir esse risco*;	Qtde	Risco de Prescrição Executória	a	0	0	0	0	0
	Qtde	Exigíveis e Definitivamente Constituídas	b	134	121	113	101	39
	%	Físico	$\frac{a}{b} \times 100$	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Subitem do Acórdão	Unid.	Multas	Fórm.	2020	2019	2018	2017	2016
9.1.3 Quantidade de multas canceladas em instâncias administrativas, os valores associados a estas multas e os percentuais de cancelamento em relação ao total de multas aplicadas anualmente.	Qtde	Canceladas	a	10	14	16	29	5
	Qtde	Aplicadas	b	88	79	164	263	1,84
	%	Físico	$\frac{a}{b} \times 100$	11,36	17,72	9,76	11,03	0,00
	R\$	Canceladas	c	0	0	0	0	0
	R\$	Aplicadas	d	134	121	113	101	39
	%	Financeiro	$\frac{a}{d} \times 100$	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\* não foram identificadas necessidades de adoção de controles adicionais para reduzir riscos de prescrição tendo em vista que nos últimos 5 anos a quantidade de processos de cobrança de multas nessa situação foi igual a zero.

Obs.: Nos casos de parcelamentos, a multa é considerada arrecadada no ano em que ocorreu o pagamento da última prestação do parcelamento.

Subitem do Acórdão	Unid.	Multas	Fórm.	2020	2019	2018	2017	2016
9.1.3 Quantidade de multas suspensas em instâncias administrativas, os valores associados a estas multas e os percentuais de suspensão em relação ao total de multas aplicadas anualmente	Qtde	Suspensas	a	0	0	0	1	0
	Qtde	Aplicadas	b	88	79	164	263	272
	%	Físico	$\frac{a}{b} \times 100$	0,00	0,00	0,00	0,38	0,00
	R\$	Suspensas	c	0,00	0,00	0,00	1.288.843,82	0
	R\$	Aplicadas	d	277.910.908	265.363.618,93	197.428.841,99	281.637.580,77	284.022.520,75
	%	Financeiro	$\frac{a}{b} \times 100$	0,00	0,00	0,00	0,46	0,00

Subitem do Acórdão	Unid.	Multas	Fórm.	2020	2019	2018	2017	2016
9.1.4 Percentuais de recolhimento de multas (em valores e em número de multas recolhidas)	Qtde	Arrecadadas	a	92	85	108	163	91
	Qtde	Aplicadas	b	88	79	164	263	272
	%	Físico	$\frac{a}{b} \times 100$	104,55	107,59	65,85	61,98	33,46
	R\$	Arrecadadas	c	119.145.415,25	128.264.178,98	67.112.762,19	62.282.745,00	25.216.391,40
	R\$	Aplicadas	d	277.910.908,20	265.363.618,93	197.428.841,99	281.637.580,77	284.022.520,75
	%	Financeiro	$\frac{a}{b} \times 100$	42,87	48,34	33,99	22,11	8,88

## 6.2 Atendimento aos Órgãos de Controle

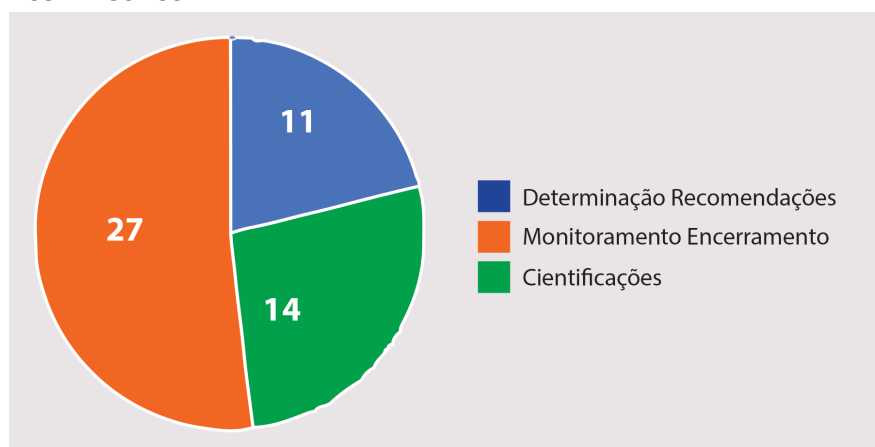
A ANEEL acompanha os processos em andamento nos órgãos de controle, TCU e CGU, por meio de uma Coordenação específica na Auditoria Interna da Agência.

A coordenação cuida para que todas as demandas, diligências, determinações e recomendações sejam prontamente atendidas pela ANEEL com a melhor qualidade possível. Para o atendimento à menor solicitação, envolve-se sempre os responsáveis pelo assunto, visando a resposta mais adequada e precisa.

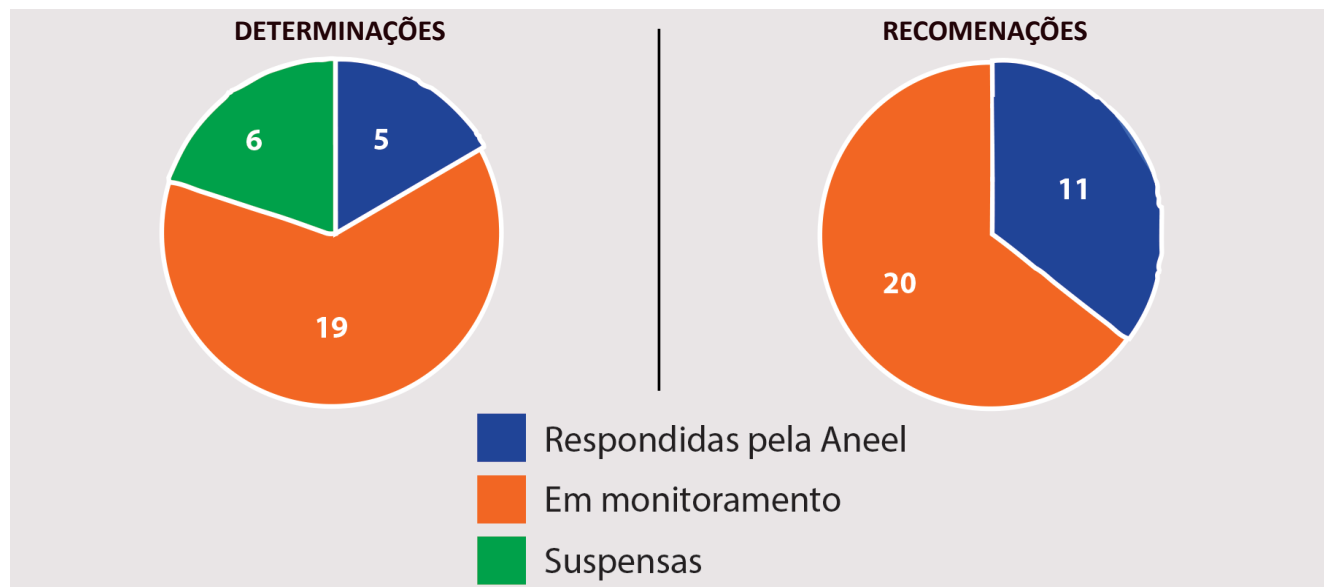
Durante o ano de 2020, a ANEEL recebeu, ao menos 115 demandas oriundas dos órgãos de controle, todas devidamente instruídas no prazo proposto.

Ainda em 2020, foram emitidos 52 Acórdãos para a ANEEL, sendo que 11 Acórdãos geraram determinações/recomendações. Outros 27 foram de monitoramento e/ou encerramento de processos e os demais foram para cientificação da Agência.

### ACÓRDÃOS TCU



Até o fechamento desse relatório, em março de 2021, em andamento e sendo acompanhado tanto pela ANEEL como pelo TCU, existiam 19 determinações e 20 recomendações. Além dessas, havia 6 determinações suspensas pelo Tribunal, 5 determinações e 11 recomendações já encaminhadas ao Tribunal para avaliação. Ressaltamos que aqui estamos abordando todas as recomendações/recomendações em monitoramento tanto pela ANEEL quanto pelo Tribunal, e não só as relativas aos Acórdãos emitidos em 2020.



Lista-se a seguir alguns temas relevantes tratados no decorrer de 2020, em que houve diversas interações entre a Agência e o Tribunal:

#### Geração distribuída (mini-micro geração)

Por meio dos processos TC 037.642/2019-7, TC 016.791/2020-7 foram emitidos os Acórdãos 3.063/2020 e 1.382/2020, com 1 determinação e 2 recomendações para a Agência. Quanto à determinação, a resposta foi enviada em 25/02 – trata-se de um plano da ação para retirada da diferenciação tarifária existente no sistema de compensação de energia elétrica (SCEE) atual.

#### Leilão de Transmissão nº 1/2020

Está sendo acompanhado por meio do TC 003.238/2020-2. Os leilões de transmissão são constantemente acompanhados pelo Tribunal, o que confere maior segurança para o processo e, por vezes, alguns aperfeiçoamentos, como os decorrentes da IN 81/2018, que trouxe novas diretrizes para acompanhamento dos leilões, incluindo prazos mais extensos por parte do TCU

#### Apagão no Amapá

O caso, que foi tratado de forma imediata pela ANEEL e culminou com a aplicação da maior multa da história da Agência em termos percentuais, também está sendo acompanhado pelo TCU, por meio dos processos TC 039.604/2020-9 e TC 040.255/2020-4, de relatoria do Ministro Jorge Oliveira.

Com relação às recomendações apontados pela CGU, a ANEEL trabalhou para atendê-las com qualidade e eficiência. Assim, no ano de 2020, do total de 27 recomendações, 8 foram consideradas atendidas pelo órgão de controle. As demais estão em constante monitoramento pela Coordenação e atualização do Monitor – Sistema de acompanhamento utilizado pela CGU.





2020



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos "I" e "J"  
Brasília - DF - 70830-110  
TEL. 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria Setorial: 167



aneelgovbr



aneel\_govbr



www.aneel.gov.br



aneel



@aneelgovbr



youtube.com/aneel

2020