

O Uso da Mediação Administrativa na Solução de Conflitos pela Agência Nacional de Energia Elétrica

The use of administrative mediation in the settlement of disputes by the National Electric Energy Agency

Submetido(submitted): 18/12/2015

Parecer(revised): 15/01/2016

Aceito(accepted): 27/01/2016

Rodrigo Bandeira Silva Chaves*

Resumo

Propósito – Apresentar complexidade de fatores que permeiam a institucionalização da Mediação administrativa no âmbito da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Metodologia/abordagem/design – Foi utilizada abordagem expositiva e comparativa, a partir da análise da estrutura organizacional e dos normativos da ANEEL atinentes à sua atividade de Mediação administrativa, bem como das demais conceituações teóricas e de dados que permeiam esta atividade, além da teoria da Regulação Responsiva.

Resultados – Conclui-se pela conveniência da Mediação administrativa institucionalizada na ANEEL, como forma de se evitar a judicialização de conflitos dentre os inúmeros agentes regulados, bem como instrumentalizando prática que favorece o uso da Regulação Responsiva pela Agência, ao privilegiar o diálogo na solução de litígios, antes da aplicação de sanções regulatórias.

Implicações práticas – Destacam-se os benefícios da Mediação administrativa à ampliação do diálogo entre o órgão regulador e os agentes regulados, à gradação do processo punitivo regulatório e à pacificação de conflitos.

Originalidade/relevância do texto – Este artigo insere-se em nicho regulatório específico, a Mediação administrativa conduzida pela ANEEL, campo do conhecimento raramente explorado por outras pesquisas, fato que contribui à discussão jurídica desta temática.

Palavras-chave: Mediação, diálogo, pacificação, regulação responsiva, sanções.

Abstract

Purpose – To present the complexity of factors that permeate the institutionalization of administrative mediation in the course of the National Electric Energy Agency - ANEEL.

Methodology/approach/design – Expository and comparative approach was used, based on the analysis of the organizational structure and ANEEL regulations relating to its

*Bacharel em Ciências Militares, com ênfase em Comunicações, pela Academia Militar das Agulhas Negras (AMAN). Analista Administrativo da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), lotado na Auditoria Interna. Foi Especialista do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) e Oficial do Exército Brasileiro. Email: rrdrigobandeira@gmail.com.

activity of administrative mediation, as well as other theoretical concepts and data that underlie this activity, besides the theory of regulation Responsive.

Findings – *The results confirmed the convenience of institutionalized administrative mediation in the ANEEL, as a way to prevent judicial conflicts among the many regulated entities, as well as providing tools for practice that favors the use of Responsive regulation by the Agency to give priority to dialogue in resolving disputes, before application of the regulatory penalties.*

Practical implications – *Noteworthy are the benefits of administrative mediation at expanding the dialogue between the regulator and the regulated entities, the gradation of punitive regulatory process and the pacification of conflicts.*

Originality/value – *This article is inserted in specific niche regulatory, administrative mediation conducted by ANEEL, knowledge rarely explored by other research, a fact that contributes to the legal discussion of this issue.*

Keywords: Mediation, dialogue, pacification, responsive regulation, sanctions.

1. Introdução

A partir das denominadas revoluções liberais — em especial, as revoluções ocorridas nos Estados Unidos da América (1776) e na França (1789) —, com a adoção gradativa dos ideais iluministas de limitação do poder estatal, por meio da adoção da tripartição deste poder e da inclusão dos mecanismos de freios e contrapesos no arcabouço constitucional de parcela significativa dos Estados ocidentais, o Poder Judiciário obteve natural ganho de força institucional, em especial, quanto ao exercício privativo da jurisdição estatal.

Desta forma, o Poder Judiciário passou a exercer papel preponderante na solução de conflitos, sejam conflitos entre os Estados e cidadãos, sejam conflitos entre particulares.

Neste sentido, a carta constitucional brasileira de 1988 (CF/1988) traz expressamente em seu bojo normativo:

CF/1988:

Art. 5º, XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

Todavia, torna-se cada vez mais evidente o desgaste do Sistema Judicial brasileiro diante da cultura arreigada na busca imediata do Poder Judiciário para a solução de conflitos de toda ordem, que naturalmente surgem no seio da camada social, detentora de relações sociais complexas e numerosas.

Muitas são as possíveis causas que podem ser apontadas quanto ao desgaste do sistema judicial brasileiro, tais como: a burocratização excessiva, a

distância da realidade social, a baixa produtividade, a baixa credibilidade social, dentre outras.

Porém, certamente, dentre as principais causas desta crise do Poder Judiciário no Brasil, encontra-se o elevado número de processos judiciais em andamento. Quantidade numérica que desafia a lógica do razoável, especialmente, quando se idealiza uma análise processual judicial criteriosa, como base fundante de uma decisão heterônoma justa e oportuna, conforme indica o quadro estatístico abaixo, relativo ao ano de 2013:

Movimentação Processual

	 Estoque	 Δ (+/-)	 Casos Novos	 Δ (+/-)	 Julgados	 Δ (+/-)	 Baixados	 Δ (+/-)	 Saldo Estimado
Tribunais Superiores	534.237	↑ 0,5%	544.270	↑ 18,8%	522.698	↑ 4,7%	496.486	↑ 5,9%	582.021
2º Grau	2.903.723	↓ -0,6%	3.270.679	↓ -2,4%	3.494.965	↓ -2,5%	3.260.307	↓ -2,5%	2.914.095
1º Grau	56.013.984	↑ 4,6%	17.271.369	↓ -2,7%	14.978.709	↑ 4,4%	16.870.848	↓ -2,0%	56.414.505
Turmas Recursais	1.161.250	↑ 0,3%	993.835	↑ 1,8%	944.166	↑ 7,8%	864.012	↓ -0,4%	1.291.073
Juizados Especiais	6.237.423	↑ 4,7%	6.202.972	↑ 14,6%	5.762.492	↑ 4,4%	6.169.818	↑ 7,5%	6.270.577
Tur. Reg. de Uniform	2.825	↑ 92,2%	3.199	↑ 23,6%			2.609	↑ 31,2%	3.415
Total	66.853.442	↑ 4,2%	28.286.324	↑ 1,2%	25.703.030	↑ 3,5%	27.664.080	↑ 0,1%	67.475.686

Quadro 1 - Movimentação Processual.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça – CNJ: Justiça em números 2014: ano-base 2013 (p. 39)
Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/pj-justica-em-numeros>
(acesso em: 22/01/2016)

Neste contexto, surgem os meios autocompositivos de solução de conflitos — dentre os quais, a mediação —, como alternativas viáveis à crise do sistema judicial e em contribuição direta à maximização da paz social.

Segundo Calmon (2007):

“À inclusão informal ou formal de terceiro imparcial na negociação ou na disputa dá-se o nome de mediação, que é, pois, um mecanismo para obtenção da autocomposição caracterizado pela participação de terceiro imparcial que auxilia, facilita e incentiva os envolvidos. Em outras palavras, mediação é a intervenção de um terceiro imparcial e neutro, sem qualquer poder de decisão, para ajudar os envolvidos em um conflito a alcançar voluntariamente uma solução mutuamente aceitável.”

Neste sentido, a Lei nº 9.427/1996 — instituidora da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e que disciplinou a delegação dos serviços públicos de energia elétrica —, estabeleceu em seu art. 3º, inciso V, que compete à ANEEL:

Dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores.

Por sua vez, o Decreto presidencial nº 2.335, de 1997, que regulamentou a Lei instituidora da ANEEL, assim disciplinou:

Da Solução de Divergências

Art. 18. A atuação da ANEEL para a finalidade prevista no inciso V do art. 3º da Lei nº 9.427, de 1996, será exercida direta ou indiretamente, de forma a:

I - dirimir as divergências entre concessionários, permissionários, autorizados, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e os consumidores, inclusive ouvindo diretamente as partes envolvidas;

II - resolver os conflitos decorrentes da ação reguladora e fiscalizadora no âmbito dos serviços de energia elétrica, nos termos da legislação em vigor;

III - prevenir a ocorrência de divergências;

IV - proferir a decisão final, com força determinativa, em caso de não entendimento entre as partes envolvidas;

V - utilizar os casos mediados como subsídios para regulamentação.”

Verifica-se que a hipótese prevista no Decreto nº 2.335, de 1997, art. 18, inciso IV, supracitada, é incompatível com o conceito jurídico doutrinário da Mediação administrativa, todavia, esta “decisão final, com força determinativa, em caso de não entendimento entre as partes envolvidas” dá-se em instância administrativa superior (por ato da Diretoria da agência) à Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública — criada pelo Regimento Interno da ANEEL, aprovado pela Portaria MME nº 349, de 28/11/1997 —, cujas atribuições, quanto à solução de conflitos, enquadram-se perfeitamente sob o conceito jurídico da Mediação administrativa, como meio autocompositivo de solução de conflitos, devido à intervenção imparcial e neutra dos seus representantes, sem poder decisório, no intuito de auxiliar os agentes envolvidos pelo conflito a alcançarem, voluntaria e mutuamente, uma solução.

2. A Mediação administrativa como instrumento da Regulação Responsiva.

A Regulação Responsiva — segundo Ayres e Braithwaite (1992) — caracteriza-se pela existência de um arcabouço normativo e de mecanismos institucionais capazes de estimular a interação e o diálogo entre o órgão regulador e seus agentes regulados, de forma a incentivar estes últimos a cumprirem o conjunto normativo regulatório de maneira espontânea.

Este modelo teórico pressupõe uma interação baseada na confiança e na previsibilidade de ações entre órgão regulador e agentes regulados, com a prevalência de estímulos crescentes ao cumprimento voluntário das normas e diretrizes regulatórias, acompanhados da aplicação gradativa de sanções, somente quando efetivamente necessárias e precedidas pelo diálogo pedagógico.

Didaticamente, os referidos autores propõem a utilização conjunta pelo regulador de duas pirâmides — de estímulos e de sanções —, que representam, respectivamente, a oferta crescente de estímulos ao cumprimento voluntário de normas/diretrizes regulatórias e a aplicação gradual de sanções, precedidas por atividades pedagógicas e diálogo.

Segue um exemplo das pirâmides de estímulos e de sanções, baseadas no referido modelo teórico e com possibilidade de aplicação pelo órgão regulador do setor elétrico:

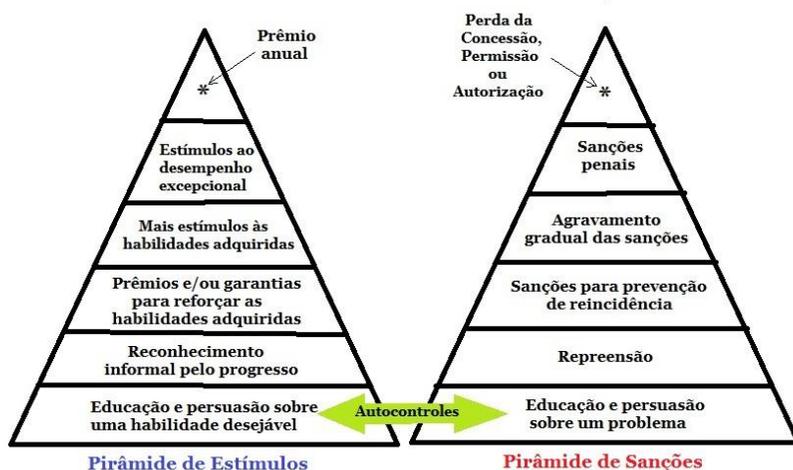


Figura 1. Pirâmides de estímulos e de sanções

Evidentemente, este modelo proposto não se encontra limitado ao uso exclusivo das referidas pirâmides, todavia, este esquema didático indica que a atividade regulatória deve adotar, preferencialmente, o uso de condutas baseadas no diálogo com os agentes regulados, visando de forma pedagógica e persuasiva estimular o cumprimento voluntário das normas e diretrizes regulatórias, especialmente, por meio do autocontrole.

Metodologicamente, Braithwaite¹ (2011) afirma que a efetivação da Regulação Responsiva requer as seguintes atitudes do regulador:

1. Considere o contexto. Não imponha uma teoria pré-concebida.
2. Ouça ativamente. Estabeleça um diálogo que:
 - Dê voz às partes interessadas;
 - Estabeleça resultados acordados e a forma de monitorá-los;
 - Crie compromisso ajudando os agentes a encontrarem sua própria motivação para melhorar; e
 - Comunique o firme propósito de dedicar-se à resolução de um problema até que ele esteja sanado.
3. Demonstre respeito, encarando a resistência como uma oportunidade de aprender como melhorar o desenho regulatório.
4. Estimule a inovação e a melhoria contínua, auxiliando no atingimento de novos patamares de excelência:
 - Estimule as inovações;
 - Alimente a motivação para melhoria contínua; e
 - Ajude os líderes a desatar as amarras para alcançar novos patamares de excelência.
5. Sinalize a preferência por alcançar resultados pelo apoio e capacitação para reforçar habilidades.
6. Sinalize, mas não ameace, o rol de sanções até onde você pode escalar, incluída a sanção capital como último recurso.
7. Crie governança em rede da pirâmide envolvendo redes mais amplas de parceiros na medida em que escalar a pirâmide.
8. Extraia responsabilidade ativa (responsabilidade por alcançar resultados melhores no futuro), recorra à responsabilidade passiva (manter agentes responsáveis pelas ações pretéritas) quando a positiva falhar.
9. Aprenda. Avalie quão bem e a que custo os resultados foram alcançados. Divulgue as lições aprendidas.

¹Tradução: JESUS (2015).

Assim como ocorre quanto à Justiça Restaurativa², a Mediação administrativa institucionalizada pela ANEEL aparenta se localizar na base da Pirâmide de Sanções, atuando, desta forma, o órgão regulador como fator persuasivo no diálogo franco entre os agentes regulados em conflito, indicando as diretrizes e as normas regulatórias adequadas ao caso concreto, na busca da pacificação voluntária entre as partes conflitantes, evitando-se, assim, que o órgão regulador avance na Pirâmide de Sanções e venha a aplicar repreensões ou punições de maior gravidade como tentativa de ajuste de condutas dos agentes regulados em conflito.

Desta forma, a ANEEL faculta aos agentes regulados em conflito a possibilidade de diálogo e de exposição mútua das suas necessidades e limitações quanto ao problema enfrentado, visando — se for o caso — soluções viáveis de reparação dos danos causados entre si.

Além de contribuir sobremaneira à escalada punitiva gradual na Pirâmide de Sanções, desejável pela Regulação Responsiva, a possibilidade de Mediação administrativa em etapa anterior ao processo punitivo confere maior grau de legitimidade à aplicação de sanções pela ANEEL, quando necessárias.

3. Missão e Estrutura Organizacional da Agência Nacional de Energia Elétrica

A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, autarquia especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia - MME, constitui o órgão regulador do setor elétrico brasileiro, tendo como missão a busca contínua de um ambiente favorável aos investimentos privados no setor, proporcionando condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

Desta forma, a ANEEL determina as regras técnicas e econômicas para a geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, bem como fiscaliza o cumprimento destas regras, tanto sob a ótica técnica e comercial quanto econômico-financeira, promovendo a mediação de conflitos e operacionalizando as decisões do Governo Federal quanto às concessões para os serviços de energia elétrica.

²Inspirada em antigas tradições culturais, volta-se à busca da pacificação social por meio do diálogo, sendo aplicada à justiça criminal, a partir de meados da década de 1970 nos Estados Unidos da América e em alguns países da Europa, visando romper com o paradigma da Justiça Criminal Retributiva — notadamente baseada na aplicação de penas de privação de liberdade pela prática de ilícitos penais, por meio de um processo judicial insensível às vítimas —, tendo como finalidade atender aos anseios lícitos das vítimas, dos ofensores e das comunidades que os acolhem. (SICA, 2007).

A estrutura organizacional da ANEEL é composta de uma Diretoria Colegiada — constituída por um diretor-geral e por quatro diretores —, um Gabinete do Diretor-Geral, um conjunto de assessores da Diretoria, uma Secretaria-Geral, uma Procuradoria Geral, uma Auditoria Interna, uma Secretaria Executiva de Leilões e 17 superintendências de processos organizacionais, que se vinculam à Diretoria, agrupadas por afinidade de atribuições (macroprocessos).

Dentre estas 17 superintendências, figura a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA, diretamente vinculada ao macroprocesso de relação da ANEEL com a sociedade.

4. Os processos básicos que permeiam as atividades da Agência Nacional de Energia Elétrica

O já mencionado Decreto nº 2.335, de 1997, que regulamenta a Lei instituidora da ANEEL, elenca os processos básicos que orientam a execução de suas atividades.

Dentre os referidos processos básicos, merecem destaque quanto à atividade de Mediação:

- a prevenção de potenciais conflitos, por meio de ações e canais que estabeleçam adequado relacionamento entre agentes do setor de energia elétrica e demais agentes da sociedade;
- a regulação e fiscalização realizadas com o caráter de simplicidade e pautadas na livre concorrência entre os agentes, no atendimento às necessidades dos consumidores e no pleno acesso aos serviços de energia elétrica;
- a criação de condições para a modicidade das tarifas, sem prejuízo da oferta e com ênfase na qualidade do serviço de energia elétrica;
- a educação e informação dos agentes e demais envolvidos sobre as políticas, diretrizes e regulamentos do setor de energia elétrica; e
- a transparência e efetividade nas relações com a sociedade.

5. Estrutura Institucional do Setor Elétrico

Na figura abaixo, visualiza-se o papel da ANEEL na estrutura institucional do setor elétrico:



Figura 2 - Estrutura Institucional do Setor Elétrico brasileiro.

Fonte: Relatório de Gestão do Exercício de 2013 (ANEEL)

Disponível em:

http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/RelatorioGestao_ANEEL2013_Final.pdf

Acesso em: 22/01/2016

CNPE/MME - Conselho Nacional de Política Energética, presidido pelo Ministro de Estado de Minas e Energia.

ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico.

CCEE - Câmara de Comercialização de Energia Elétrica.

6. Posição da ANEEL frente aos possíveis conflitos de interesse entre os agentes do Setor Elétrico

Em pleno exercício do seu papel regulatório, a ANEEL deve atuar de forma isenta e neutra, perante os conflitos de interesse entre os agentes do setor elétrico.

Neste sentido, a figura abaixo indica o posicionamento da Agência em relação ao governo, aos consumidores e aos agentes do setor elétrico:

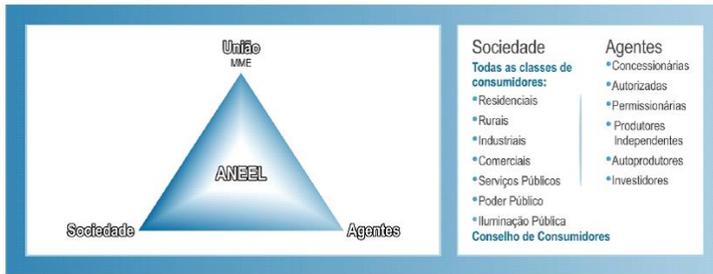


Figura 3 – Posição da ANEEL em relação ao governo, à sociedade e aos agentes do setor elétrico.

Fonte: Relatório de Gestão do Exercício de 2013 (ANEEL)

Disponível em: http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/RelatorioGestao_ANEEL2013_Final.pdf

Acesso em: 22/01/2016

No relacionamento da ANEEL com o seu público-alvo, cumpre destacar — no tocante ao seu papel de prevenção e resolução de conflitos entre os agentes que regula e fiscaliza —, as seguintes atividades:

- a Mediação, voltada para dirimir divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores;
- a Ouvidoria, cuja incumbência é receber, apurar e solucionar as reclamações dos usuários;
- as Audiências Públicas, sempre que o processo decisório afetar direitos dos agentes econômicos do setor elétrico ou dos consumidores; e
- a descentralização, para agências reguladoras estaduais, de atividades de apoio à fiscalização, à regulação, à mediação e ouvidoria, com o objetivo de prestar serviço mais ágil e mais próximo do consumidor e dos agentes setoriais.

7. Competências e atribuições específicas da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA/ANEEL).

Segundo o Regimento Interno da ANEEL, em seu art. 23, inciso III (Redação dada pela Resolução Normativa n° 645, de 19/12/2014), constituem atribuições específicas da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública:

- a Mediação entre os agentes econômicos do setor elétrico e entre esses e seus consumidores;
- a Ouvidoria setorial e atendimento a reclamações;

- a participação da sociedade, mediante os mecanismos de audiência e consulta pública;
- o apoio e orientação aos Conselhos de Consumidores de energia elétrica;
- o acompanhamento da qualidade do atendimento presencial e telefônico ao consumidor; e
- a realização de pesquisas de satisfação dos consumidores.

A atividade de Mediação realizada pela ANEEL é permeada pela natureza complexa das atividades do setor elétrico, bem como pelo considerável universo de agentes do setor elétrico, que compreende alguns milhares de empreendimentos de geração em operação, além de centenas de transmissoras, dezenas de distribuidoras e comercializadoras de energia elétrica, os quais são responsáveis pelo atendimento de aproximadamente 76,8 milhões³ de consumidores.

Em face desta magnitude, uma grande quantidade de questões e de solicitações chegam à ANEEL, tais como: indagações sobre assuntos não regulados, lacunas na legislação, pendências contratuais, dificuldades na interpretação de normas setoriais, dificuldades na obtenção de dados comprobatórios, dentre outras.

Essas questões, normalmente, originam processos administrativos nos quais a Agência pode atuar no sentido de conduzir o conflito para a busca do entendimento voluntário entre as partes, por meio da Mediação, seguindo-se de forma ordenada as etapas de completo esclarecimento da questão, estabelecimento de um ambiente adequado à busca do entendimento e encerramento da divergência.

Embora não se enquadrem como atividades de Mediação, as Audiências e as Consultas Públicas são instrumentos importantes, em especial, quanto à prevenção de novos conflitos entre os agentes regulados pela ANEEL.

Neste intuito, em 2014, foram finalizadas 76 Audiências Públicas, dentre as quais 8 com sessão ao vivo presencial e 68 por intercâmbio documental, e 15

³Conforme o Relatório de Informações Gerenciais da ANEEL, emitido em setembro de 2015, o consumo de energia elétrica, apenas pelo Mercado Cativo brasileiro, constituído por 76.883.226 unidades consumidoras, em 2014, foi de 345.223.238,50 Mwh, gerando uma receita total por este fornecimento de R\$ 95.368.593.165,50 (noventa e cinco bilhões, trezentos e sessenta e oito milhões, quinhentos e noventa e três mil, cento e sessenta e cinco reais e cinquenta centavos). Disponível em: < http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/Z_IG_Set2015_v3.pdf >. (acesso em: 25/11/2015).

Consultas Públicas, sendo 1 com sessão ao vivo presencial e 14 por intercâmbio documental⁴.

Dentre os temas em análise estavam: a metodologia de revisão tarifária das concessionárias de distribuição; a agenda regulatória para o biênio 2015/2016; a simplificação do processo de análise dos projetos básicos de pequenas centrais hidrelétricas; revisões tarifárias das permissionárias; e temas já regulamentados, em fase de aprimoramento, a exemplo dos leilões de transmissão e geração de energia elétrica, aprovação de projetos particulares e estabelecimento de cronograma de obras entre outros⁵.

Destaca-se a realização de consulta pública com vistas ao início do debate sobre a proposta de regulamentação das diretrizes do processo de Mediação na ANEEL⁶.

No âmbito do relacionamento da ANEEL com a sociedade, destaca-se o papel da sua Ouvidoria Setorial, que recebe e trata os pedidos de informação, reclamações, denúncias e críticas dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica.

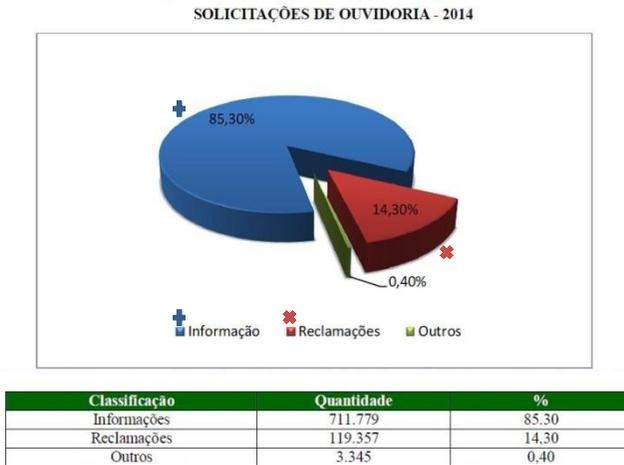


Gráfico 1 – Solicitações de Ouvidoria – 2014

Fonte: Relatório de Gestão – ANEEL, Exercício 2014, p. 57.

Disponível em: http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/RelatórioGestão_2014.pdf

⁴Controladoria-Geral da União - CGU: Relatório de Auditoria Anual de Contas - ANEEL, Exercício 2014, p. 48. Disponível em: <http://sistemas2.cgu.gov.br/relats/uploads/RA201503620> (Acesso em: 22/01/2016)

⁵Controladoria-Geral da União - CGU: Relatório de Auditoria Anual de Contas - ANEEL, Exercício 2014, p. 48. Disponível em: <http://sistemas2.cgu.gov.br/relats/uploads/RA201503620> (Acesso em: 22/01/2016).

⁶Controladoria-Geral da União - CGU: Relatório de Auditoria Anual de Contas - ANEEL, Exercício 2014, p. 48. Disponível em: <http://sistemas2.cgu.gov.br/relats/uploads/RA201503620> (Acesso em: 22/01/2016).

Cumpra ainda explicitar o papel desempenhado pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC da ANEEL, instituído em cumprimento às disposições da Lei nº. 12.527, de 2011, que se encontra disponível na página eletrônica da ANEEL, por correio eletrônico, por telefone e também por atendimento direto aos cidadãos que procurarem pessoalmente o SIC – de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

O quadro abaixo registra os dados gerais deste serviço, relativos a 2014:

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO													
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL ANUAL
Solicitações realizadas	122	111	120	160	182	1329	632	888	854	887	666	849	6800
Solicitações respondidas	86	99	101	58	181	901	1012	813	736	742	647	668	6706
Encaminhamento Externo	0	1	1	3	0	3	2	2	3	1	3	3	22
Tempo médio de atendimento (dias)	6	5	5	10	3	12	8	4,14	3,6	4,99	4,4	2,66	5,7
Recursos em 1ª instância	7	6	3	9	19	11	17	14	12	27	29	22	176
Recursos em 2ª instância	1	0	2	5	8	4	4	4	7	2	1	5	43
Recursos à CGU	1	0	2	3	5	2	2	0	3	0	0	3	21

Quadro 2 - Informações aos cidadãos - 2014.

Fonte: Relatório de Gestão – ANEEL, Exercício 2014, p. 57.

Disponível em: http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/RelatórioGestão_2014.pdf

Acesso em: 22/01/2016.

8. Conclusão

Resta evidenciado que a Agência Nacional de Energia Elétrica possui em sua estrutura organizacional uma Superintendência — Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública — vocacionada ao exercício da Mediação administrativa na solução de conflitos entre os agentes regulados do setor elétrico, de forma a possibilitar maior agilidade na resolução dos inúmeros conflitos que surgem no âmbito deste complexo e grandioso setor da economia nacional, bem como desenvolve atividades relacionadas à prevenção de situações que possam gerar tais conflitos.

Tal atividade institucional contribui para reduzir a ida ao Poder Judiciário de litígios que surgem no setor elétrico, cujas soluções requerem boa medida de conhecimento especializado, bem como se insere no contexto teórico da Regulação Responsiva, servindo como instrumento regulatório que possibilita o diálogo franco entre os agentes regulados em litígio, na busca por soluções pacíficas e voluntárias, prevenindo, assim, a aplicação imediata de sanções pelo órgão regulador como forma de pressionar os agentes à resolução dos seus conflitos e ao cumprimento das diretrizes e normas regulatórias.

Referências Bibliográficas

- ARAGÃO, A. S. d. **Agências reguladoras e a evolução do direito administrativo econômico**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013.
- ARANHA, M. I. **Manual de Direito Regulatório**. 3ªed., Londres: Laccademia, 2015.
- BALDWIN, R. ; CAVE, M. ; LODGE, M. **Understanding Regulation**. 2ª ed., New York: Oxford University Press Inc., 2012.
- BRAITHWAITE, J.; AYRES, I. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992. 216 p.
- BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation and Developing Economies. World Development**, Camberra, v. 34, n. 5. p. 884-898. 2006.
- BRAITHWAITE, J. *The Essence of Responsive Regulation* (Fasken Lecture). **UBC Law Review**, Vancouver, v. 44, n. 3, p. 475-520. 2011.
- CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. Brasília: **Justiça em números 2014: ano-base 2013**. 2014. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/pj-justica-em-numeros>. Acesso em: 22/01/2016.
- FOSTER, Abram John. *The coming of the electrical age to the United States*. New York: Arno Press, 1979.
- JESUS, C. M. **Teoria Responsiva na regulação pela ANATEL sobre o serviço móvel pessoal 4G**. Monografia apresentada como requisito à obtenção do título de bacharel em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Brasília. Brasília: 2015.
- LUCAS Jr, R. E. *Lectures on Economic Growth*. Cambridge: Harvard University Press, 2004.
- MANKIW, N. G. **Introdução à economia** (tradução: Allan Vidigal Hastings). São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação**. 2ª ed., Porto Alegre: Artmed, 1998.
- SLAIKEU, Karl A. **No Final das Contas: um manual prático para mediação de conflitos**. Brasília: Brasília Jurídica, 2004.

SICA, L. **Justiça Restaurativa e Mediação Penal. O Novo Modelo de Justiça Criminal e de Gestão do Crime.** Rio de Janeiro, Ed. Lúmen Júris, 2007.

SOUZA NETO, J. B. D. M. **Mediação em juízo.** São Paulo: Atlas, 2000.

