

O PAPEL DAS AGÊNCIAS REGULADORAS COMO MEDIADORAS DE CONFLITOS – A EXPERIÊNCIA DA ARCE NA ÁREA DE ENERGIA ELÉTRICA.

Eng. e Adv. José Luiz Lins dos Santos
Adv. Daniela Carvalho Cambraia Dantas
Eng. Cássio Tersandro de Castro Andrade
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce)
joseluiz@arce.ce.gov.br; daniela@arce.ce.gov.br; cassio@arce.ce.gov.br

RESUMO

O objetivo do presente trabalho é discutir o papel da função mediadora das agências reguladoras por meio de análise de estudo de caso. Trata-se da experiência da Agência Reguladora do Ceará (Arce) na regulação dos serviços de distribuição de energia elétrica, objeto de delegação pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Nesse contexto, a mediação é vista sob enfoque proativo, no qual a interveniência do mediador nos processos de conflito instaurado entre usuário e prestador do serviço deve contemplar a indicação de alternativas para a solução dos problemas, à luz dos conhecimentos técnicos e de acordo com a legislação do setor. Assim, inicialmente, são abordados os aspectos teóricos da mediação, dispondo sobre o entendimento a ser considerado no contexto do marco regulatório. A comprovação da tese é realizada mediante apresentação do breve histórico da atuação da Arce no tratamento das reclamações dos usuários e no posicionamento da atual sistemática utilizada diante dessas reclamações, com descrição do fluxo procedimental e análise comparativa dos resultados obtidos no decorrer do primeiro ano (2008) de aplicação da nova metodologia.

Palavras-Chaves: Mediação. Mediador. Conflito. Arce.

THE ROLE OF THE MEDIATION FUNCTION OF THE REGULATORY AGENCIES – THE EXPERIENCE OF THE REGULATORY AGENCY OF CEARÁ (ARCE) IN THE REGULATION OF DISTRIBUTION SERVICES OF ELECTRICITY

ABSTRACT

The aim of this paper is to discuss the role of the mediation function of the regulatory agencies through analysis of a case study. This is the experience of the Regulatory Agency of Ceará (Arce) in the regulation of distribution services of electricity, subject to delegation by the National Agency of Electrical Energy (Aneel). In this context, mediation is seen on a proactive approach, where the intervention of the mediator in cases of conflict established between user and service provider shall include an indication of alternatives to the solution of problems in the light of knowledge and accordance with the laws of the sector. Thus, initially, it addressed the theoretical aspects of mediation, with the understanding to be considered in the context of the regulatory framework. The proof of the thesis is done by presenting the brief history of the role of Arce in handling complaints from users and the positioning of the current system used before such claims, with description of the procedural flow and comparative analysis of the results obtained during the first year (2008) from implementing the new methodology.

Key-Words: Mediation. Mediator. Conflict. Arce.

Área Temática: Qualidade da Regulação, Transparência e Participação da Sociedade

1 – INTRODUÇÃO

A regulação de serviços públicos possui entre suas funções aquela que se destina a resolver conflitos instaurados entre os agentes envolvidos no processo. Sabe-se que a regulação tem no agente regulador um papel muito importante no equilíbrio das forças que se interagem numa determinada atividade de serviço público. Estas forças são o poder público que concede a um determinado ente privado a prestação de determinado serviço; o ente privado que é o prestador do serviço; e em outra ponta, o usuário daquele serviço público concedido.

Esta função vem comumente sendo denominada como função de mediação. Assim, torna-se interessante verificar como ela se desenvolve no âmbito do ente regulador ou, de outra forma, identificar o papel das agências reguladoras na solução de conflitos.

Importa aqui estudar o tipo de conflito mais comum que é aquele que procede da relação entre um usuário de um serviço público e o prestador do referido serviço, considerando, evidentemente, que tal relação esteja submetida a um processo de regulação.

A doutrina costuma classificar os métodos consensuais de soluções de conflitos segundo o tipo de conflito, a forma como se desenvolve o método e de acordo com os resultados auferidos. Por exemplo, segundo Sousa (2005) a mediação, um de tais métodos, é conceituada como “o método consensual de solução de conflitos, que visa à facilitação do diálogo entre as partes, para que melhor administrem seus problemas e consigam, *por si só*, alcançar uma solução”.

No conceito acima, a expressão *por si só* denota que no método da mediação o agente mediador deve ter uma postura passiva na análise do objeto do conflito o que, em se tratando de um conflito originado da relação entre um usuário de um serviço público concedido e seu respectivo prestador, parece inapropriado. Tal conclusão advém do fato de que o prestador de serviço é um agente delegado do Estado, submetido, portanto, a regras contratuais e a legislações específicas para a ação prestadora. Diante disso, não se pode admitir que o conflito possa ser composto à margem das disposições contratuais e legais. Conclui-se, portanto, que a ação do agente mediador deve possuir um

componente de pro atividade visando identificar para as partes a aplicação desses dispositivos diante do objeto concreto do conflito.

2 - METODOLOGIA

Este trabalho, portanto, deverá seguir a tese de considerar o comportamento pro ativo do agente mediador como pressuposto para o papel das agências reguladoras na solução de conflitos. Assim, para melhor compreensão, um referencial teórico sobre os métodos consensuais deverá ser exposto, inicialmente, mesmo que de forma breve, opinando-se, a seguir, sobre a forma adequada de como a função mediadora da regulação deva se comportar. Como, comprovação da tese exposta, será apresentada a atual sistemática utilizada no âmbito da Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado do Ceará (Arce) no trato dos conflitos originados da relação entre os usuários dos serviços de distribuição de energia elétrica e a concessionária regulada, a Companhia Energética do Ceará (Coelce). Isto será feito através do histórico de atuação da Agência na questão, descrição do fluxograma de funcionamento da atividade de mediação e seus resultados comparativos.

Importante ressaltar que este trabalho tem um cunho institucional relevante por considerar, no estudo de caso, uma experiência vivenciada no âmbito de uma Agência Reguladora, no caso, a Arce, e seguindo as recomendações da Aneel, por se tratar de atividade de mediação no contexto da prestação de serviços de distribuição de energia elétrica. As considerações teóricas foram produzidas por um dos autores, e refletem, em grande parte, principalmente a tese exposta, uma opinião pessoal, a partir de sua experiência como dirigente da entidade estudada, não se configurando, formalmente, o pensamento desta, embora se encontre alinhada à prática observada.

3 - CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

3.1 MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÕES DE CONFLITO

Segundo a classificação mais difundida pela doutrina para os métodos consensuais de resolução de conflitos, tem-se: a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem.

A **negociação** é a forma de solução de um litígio, em que as próprias partes resolvem-no sem a participação de um terceiro (SOUSA, 2005).

A **mediação** é um método por meio do qual uma terceira pessoa, imparcial, especialmente formada, auxilia as partes a ampliarem a comunicação por meio de uma maior compreensão das raízes dos conflitos que se apresentam. A consequência da mediação é a assunção de maior responsabilidade das partes na condução de suas vidas, sendo o acordo um dos possíveis desdobramentos da mediação (BARBOSA e GROENINGA).

A **conciliação** se caracteriza pela ação intervencionista do terceiro imparcial que, não só aproxima as partes, como ainda realiza atividades de controle das negociações, aparando as arestas porventura existentes, fazendo sugestão de acordos, propostas ou propiciando a apresentação de soluções, salientando as vantagens ou desvantagens, buscando sempre facilitar e alcançar a autocomposição.

A **arbitragem** apresenta-se como justiça alternativa extrajudicial que se propõe a solucionar conflitos, e que refuta o solene formalismo do procedimento judicial, alcançando com rapidez e sigilo a satisfação dos interesses em situação de divergência, com sentenças prolatadas por árbitros especialistas na área sobre que versa o conflito, que têm a mesma validade das decisões proferidas pelo Poder Judiciário, não sujeito a recurso para os seus órgãos e, ainda, sendo condenatórias, detentoras de força executiva. Lima (2000) considera “que há uma dificuldade de ordem prática com relação à falta de uniformidade na conceituação de meios alternativos, longe da doutrina acima exposta, posto que há quem denomine **mediação**, com um sentido amplo, todos estes meios alternativos extrajudiciais, o que seria um designativo genérico, desdobrando-se nas espécies, Mediação, em sentido estrito, Conciliação e Arbitragem”.

3.2 MEDIAÇÃO NA REGULAÇÃO

A questão passa, então, para a necessidade de identificar em que espectro de método consensual de composição de conflito se encontraria aquele originado nas relações existentes na atividade regulatória.

Tudo indica que, pela experiência adquirida nas lides regulatórias no âmbito de uma entidade reguladora como a Arce que a função mediadora da regulação permearia todos os espectros consagrados pela doutrina, corroborando com a assertiva de Lima (2000), acima, que a mediação tem o sentido amplo para contemplar os métodos alternativos de solução de conflitos.

A função mediadora da regulação se insere no contexto daquilo que o mediador e filósofo francês, Jean-Pierre Bonafé Schmitt (2007), entende para a mediação, em que ela “cria um quadro de intervenção que antes de procurar o *consensus*, procura o *dissensus* (dissensão), ou seja, efetua um trabalho de desconstrução, de separação, para reconhecer o outro na sua alteridade, ou seja, de criar uma intercompreensão.”

De fato, a função mediadora na regulação visa criar uma cultura de diálogo, permitindo, tanto entre as partes, como para as partes, construir as melhores situações de prestação do serviço, segundo os interesses de todos. Assim é que, desde a formulação de normas, a fiscalização, o exame das reclamações, a preservação das garantias contratuais, tudo deve estar contextualizado “num novo agir comunicacional, na criação de condições para uma nova forma de comunicar (SCHMITT, 2005)”, sendo este o principal papel do mediador, caracterizado, no caso, para o ente regulador.

Entretanto, como já definido, o objeto deste trabalho é o conflito originado na relação entre o usuário e o prestador de um serviço delegado pelo Estado. Assim, importa saber, agora, em que nível de metodologia consensual ajudaria na solução desse tipo de conflito.

Nesse tipo de conflito tem de um lado, um usuário, cidadão, geralmente hipossuficiente no conhecimento e manuseio da legislação e, de outro, o prestador do serviço, entidade com personalidade jurídica composta de auxiliares de diferentes formações e atuações. Este último, por possuir uma delegação estatal deve se comportar

segundo dos ditames de um contrato e de legislação específica ou geral. Os conflitos giram, geralmente, em torno da interpretação do cumprimento de cláusulas contratuais ou legais, o que não possibilita caminhar na direção de um entendimento que se situe à margem de tais dispositivos. Entra aí o agente regulador no papel de mediador (no sentido amplo), dispendo de conhecimentos técnicos e legais, analisando a questão com profundidade e oferecendo uma alternativa adjacente à melhor interpretação para o caso concreto. A sua credibilidade, a fundamentação e poder de convencimento deverão ser capazes de facilitar a aceitação, pelas partes, da solução indicada para o conflito. Tal solução se configurará como a manifestação do ente regulador diante do conflito em questão e será levado em consideração para o posicionamento oficial da agência reguladora por meio de decisão exarada por autoridade competente no âmbito de um processo administrativo, caracterizando a função judicante da agência.

Esse entendimento se inspira no conceituado administrativista Marcos Juruena Vilela Souto ao propor uma classificação funcional em que a mediação é inserida num contexto bem mais objetivo. Segundo Souto (Função Regulatória, 2008), a atividade regulatória se dá em três formas: *regulação normativa*, *regulação executiva* e *regulação judicante*. A *regulação judicante* objetiva a solução de conflitos entre os agentes, buscando o equilíbrio entre os envolvidos e se dá por fases sequenciais que seriam, resumidamente, assim: a fase da *conciliação* em que os agentes são estimulados a entenderem a vantagem de prevenção de conflitos; a fase da *mediação* em que o agente regulador assume um papel de maior pró-atividade; e a fase da *arbitragem*, quando, frustrada a fase anterior, o agente regulador age com o poder decisório inerente à administração pública. Esta fase de mediação compreenderia o levantamento completo de fatos e de dados técnicos de forma a propiciar ao agente regulador a formulação de uma proposta de solução do conflito, ou seja, é apresentada pelo órgão regulador a sua visão do problema, caracterizada por uma total isenção e um apurado estudo da questão. Tal posição servirá de fundamentação para a decisão a ser tomada se, por acaso, passar-se à fase seguinte, ou seja, a da arbitragem transformando-se, de certo modo, no indicativo de tal decisão.

Portanto, esta posição proativa se torna essencial no papel do agente regulador na solução de conflitos dessa natureza, se aproximando mais da conceituação dada para **conciliação**. Um caso de **mediação**, em sentido estrito, seria, por exemplo, a dissensão entre o poder concedente e o agente concessionário no âmbito dos termos contratuais.

Ou então, se na resolução do conflito não se vislumbre comandos legislativos que auxiliem na indicação de alternativa para sua solução. Caberá ao agente regulador facilitar o entendimento, demonstrando através de pareceres técnicos e jurídicos a melhor razão para o caso, sem, entretanto, utilizar-se de uma ação intervencionista.

3.3 PREMISSAS PARA UMA MEDIAÇÃO EFICAZ

Seguindo a linha teórica exposta anteriormente, cabe aqui, traçar alguns cuidados que servirão como premissas que poderão balizar a elaboração de uma sistematização da forma de conduzir o tratamento a ser dado a um caso concreto de conflito originado entre um usuário e um prestador de serviço delegado trazido ao ente regulador. Antes que seja levado ao âmbito da decisão administrativa, evitando, assim, todos os percalços, retardos e inconveniências comuns nessa fase. São eles:

a) **Interatividade com as partes na coleta de informações** - todos os contatos com o prestador de serviço, a partir da situação reclamada, na busca de informações, devem se realizar dentro de um sistema de registro e dados a conhecer ao reclamante, se necessários o seu contraditório ou complementação de informações. Audiência entre as partes pode ocorrer, mas se considerada eficaz pelo mediador.

b) **Cuidadosa análise técnica** - um grupo técnico exclusivo examina criteriosamente o caso a partir das informações coletadas e com base na legislação do setor;

c) **Apresentação de proposta de solução do conflito** - após a análise técnica é elaborado uma manifestação na qual deve conter a posição da Agência sobre a questão, transformando-a numa proposta para solução do conflito e encaminhada a conhecimento do reclamante e da concessionária.

e) **Revisão da alternativa** - o caso é reexaminado diante das considerações apresentadas pelas partes diante da alternativa proposta;

f) **Encaminhamento para decisão administrativa** - não sendo aceita a alternativa proposta e, por manifestação das partes, o caso é levado para decisão em

processo administrativo que deverá constar de relatório, parecer sobre a questão e elementos comprobatórios.

4 - NOVA METODOLOGIA EMPREGADA PELA ARCE PARA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA

4.1 OUVIDORIA DA ARCE E A ORIGEM DA NOVA METODOLOGIA

A Ouvidoria da Arce subordinada diretamente ao órgão deliberativo superior da Agência - Conselho Diretor - criada pelo Decreto nº 25.059/98 que regulamentou a Lei nº 12.786/97, foi instituída com as principais funções de receber, processar e tramitar as reclamações dos usuários relacionadas com a prestação dos serviços públicos regulados.

Assim, desde sua criação, a Ouvidoria foi dotada de estrutura física e pessoal direcionadas apenas ao atendimento ao público, ao registro das reclamações, à abertura e autuação de processos administrativos, bem como, à tramitação dos processos para análise das Coordenadorias Técnicas e decisões do Conselho Diretor, não cabendo, portanto, à mesma, a análise das reclamações.

Em face do Convênio de Cooperação firmado entre a Arce e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) que tem como objetivo transferir a execução de atividades de competência da Aneel passíveis de descentralização, como por exemplo, a mediação de conflitos, cabe aquela agência estadual manter com esta relação de parceria e padronização de procedimentos de acordo com as especificidades de cada conveniente.

Nesse diapasão, em 2001 a Aneel, em razão da quantidade de solicitações de usuários e da diversidade de assuntos que eram registrados diariamente nas Ouvidorias, criou e desenvolveu uma ferramenta informatizada, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), com a finalidade de tratar e solucionar com maior rapidez, eficiência e economicidade as solicitações dos usuários de energia elétrica. Por consequência, repassou às agências estaduais conveniadas o referido sistema juntamente com noções básicas de uso do mesmo.

O SGO consiste em um sistema de registro, trâmite e tratamento das solicitações dos usuários onde agência e concessionária ficam interligados virtualmente, possibilitando que a agência controle os prazos concedidos à concessionária, envie comunicados com pedidos de informações e recomendações, use textos padrões e registre todo trâmite/histórico da reclamação, dentre outros instrumentos utilizados na análise das reclamações.

O SGO também permite tramitação interna, ou seja, o envio virtual das reclamações, com todos os documentos respectivos anexados, aos técnicos para que as analisem visando à solução do conflito estabelecido.

Assim, desde o início da implementação do SGO, objetivando adequar-se ao sistema, a Ouvidoria da Arce passou a ter em sua estrutura de pessoal um engenheiro eletricitista.

Com essa nova medida, ao invés de apenas registrar, processar, autuar e tramitar, a Ouvidoria passou também a analisar algumas solicitações. No entanto, apenas um técnico não era suficiente para dar conta da demanda da Ouvidoria, de forma que, quase metade das reclamações registradas não era analisada e por consequência não tinham solução dentro do SGO, ensejando a abertura de processos administrativos físicos, seqüência de atos mais demorados e formais que os da solicitação de Ouvidoria.

Aproveitando o ensejo, oportuno considerar-se brevíssimas e despretensiosas colocações a respeito do processo administrativo.

O processo administrativo também deve atender ao princípio da obediência à forma e aos procedimentos, no entanto, com aplicação menos rígida que o processo judicial, por isso, em relação ao processo administrativo, costuma-se falar no princípio do informalismo, aliás, sobre o referido tipo de processo, já asseverou o STF: *“caracteriza-se pela flexibilidade e menor formalismo que o processo judicial”* (RDA, 137:221).

No entanto, por mais que o processo utilizado no âmbito administrativo tenha uma tendência a ser mais célere que o processo judicial, não significa ausência de forma, já que como comenta Carvalho Filho (2001), *“deve ser desenvolvido de forma a assegurar o maior grau de certeza e de segurança à Administração e aos administrados em geral”* e se pautar em princípios processuais básicos.

Os princípios do contraditório e ampla defesa, por exemplo, constantemente festejado pela doutrina e jurisprudência está expresso no artigo 5º, inciso LV, da Constituição de 1988: “*aos litigantes, em processo judicial ou **administrativo**, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes*”. O referido princípio serve de exemplo para mostrar que o processo administrativo deve seguir formalidades indispensáveis, influenciando substancialmente no tempo de encerramento da reclamação.

Dessa forma, ver-se que a solução da reclamação do usuário dentro da própria Ouvidoria, sem a instauração de um processo administrativo físico, é bem mais eficiente e satisfatório para as partes envolvidas e para o interesse público.

No entanto, no caso específico da Ouvidoria Arce como até o início do ano de 2008, ainda não se tinha a prática de analisar dentro do SGO todas as reclamações registradas na Arce, por mais que se adotassem, após a abertura do processo administrativo, outros instrumentos de solução de conflitos, como, por exemplo, as audiências de mediações em sentido estrito, muitos processos restavam sem finalização no âmbito da Ouvidoria, sendo necessária, portanto, a continuação do processo através do envio ao Conselho Diretor ou à Coordenadoria de Energia para apreciação e decisão, com possibilidade de recurso para a Aneel.

Em face de toda tramitação necessária para legitimar um processo, tais como, notificação das partes, concessão de prazos recursais e outros atos necessários ao deslinde da questão, os processos chegavam a demorar mais de seis meses ou até um ou dois anos, principalmente quando havia interposição de recursos à Aneel. Dessa forma, muitos processos eram gerados. Como exemplo, no ano de 2007, de um total de 1436 reclamações, 813 processos foram abertos, causando acúmulo na análise e envio dos processos para a segunda instância administrativa.

Diante do cenário apresentado no parágrafo anterior, por interferência da Superintendência de Mediação Administrativa – SMA da Aneel e com a finalidade de minimizar a quantidade de processos gerados, visando sempre à busca pelo entendimento entre os agentes, com eficiência e agilidade, a Arce passou a aplicar uma nova prática em 2008, adotando, com os necessários ajustes, a metodologia empregada pela SMA da Aneel.

4.2 NOVOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS PELA OUVIDORIA

Como já ampla e repetidamente divulgado pelas Agências Reguladoras, quando os usuários de energia elétrica necessitam obter informações ou fazer reclamações devem procurar a concessionária prestadora do serviço público respectiva. Se não obtiver satisfação com o atendimento prestado, poderão procurar a Ouvidoria da Agência Reguladora e registrar sua solicitação.

A Ouvidoria, diante da dúvida ou do pleito do usuário, deve sempre priorizar os mecanismos mais eficientes e ágeis, para evitar o acúmulo das reclamações e a demora no atendimento. Objetivando melhorar ainda mais o tratamento das reclamações, como já exposto no item anterior, com a orientação da SMA da Aneel, a partir do ano de 2008 a Ouvidoria da Arce passou a adotar novos procedimentos.

Após um período de experiência prática durante o ano de 2008, o Conselho Diretor da Arce aprovou a Resolução nº 107/2009 que *“disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Arce nas ações de fiscalização da Concessionária de Energia Elétrica, nas reclamações de usuários e dá outras providências”*, tentando adaptar-se formalmente aos novos procedimentos.

A referida norma expõe expressamente que a reclamação referente à prestação de serviço público de energia elétrica submetido ao controle da Arce deve ser processada por meio do SGO, onde serão anexados todos os documentos apresentados pelas partes. Após o registro, em regra, as reclamações serão enviadas à concessionária via sistema, que terá o prazo de 10 (dez) dias para responder, prestando esclarecimentos.

Com a finalidade de elucidar a questão apresentada, a Ouvidoria poderá a qualquer tempo solicitar ou determinar providências ao usuário ou a concessionária, estabelecendo prazos que entender adequados.

Cabe ao corpo técnico da Ouvidoria analisar as solicitações, verificando se a concessionária cumpriu ou não as normas do setor elétrico. Se concluir que a concessionária não cumpriu as normas regentes, enviará Comunicação de Ouvidoria (documento virtual) que contém as razões do entendimento da Ouvidoria e estabelecerá prazo máximo de 5 (cinco) dias para concessionária solucionar a questão ou apresentar manifestação.

Na prática, a maioria dos posicionamentos da Ouvidoria tem sido acatada pela concessionária, no entanto, se discordar, a Ouvidoria agendará reuniões para tratar do caso, convidando prepostos da concessionária. A intermediação da Ouvidoria juntos as partes interessadas é realizada de forma exaustiva, até que a solução da reclamação seja apresentada.

Se mesmo após diversas tentativas de solução da questão, as partes continuarem insatisfeitas com a solução apresentada pela Ouvidoria, poderão solicitar justificadamente a abertura de um processo administrativo em que a autoridade competente arbitrará a solução do conflito, fundamentando-se nos elementos de prova da Ouvidoria e em pareceres técnicos/jurídicos a serem carreados aos autos.

Em resumo, a nova metodologia ocorre da seguinte forma:

1- O usuário depois de procurar a concessionária e obter indeferimento em seu pleito abre uma reclamação na Ouvidoria da Arce. A reclamação é recebida como solicitação de Ouvidoria e registrada no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO;

2- A solicitação é enviada via sistema para a concessionária com prazo para apresentar manifestação;

3- Diante dos pontos apresentados na solicitação do consumidor e da manifestação da concessionária, a Ouvidoria analisa a controvérsia, objetivando emitir um posicionamento técnico;

4- Verificando que a concessionária agiu em conformidade com as normas vigentes, a Ouvidoria emite uma Comunicação de Ouvidoria e dar conhecimento ao consumidor, sendo este, cientificado de que se discordar do posicionamento da Ouvidoria ou se houver fatos novos a apresentar, poderá retornar e registrar uma solicitação sobre o assunto para nova análise;

5- Se, no entanto, a Ouvidoria verificar que a concessionária agiu em desacordo com as normas vigentes, emite uma Comunicação de Ouvidoria e encaminha via sistema para a concessionária, onde será indicada a providência a ser adotada e concedido prazo para nova manifestação;

6- Se a concessionária não concordar com o posicionamento da Ouvidoria, reuniões serão realizadas, visando à busca do consenso na interpretação legal da fórmula a ser indicada para o conflito;

7- A concessionária não se satisfazendo, ainda, com a solução apresentada pela Ouvidoria, poderá, dentro do prazo estabelecido, solicitar justificadamente, a abertura de um processo administrativo em que a autoridade competente arbitrará a solução do conflito fundamentando-se nos elementos de provas colhidos na Ouvidoria e em pareceres técnicos /jurídicos a serem carreados para os autos.

8- Da mesma forma, um processo administrativo será instaurado se o consumidor não concordar com a fórmula indicada na Ouvidoria.

4.3 RESULTADOS OBTIDOS

Seguindo a prática descrita no item “1” que consiste basicamente em mediar conflitos no âmbito da própria Ouvidoria através de contatos diretos com a concessionária e com o consumidor objetivando buscar subsídio para a análise do mérito das reclamações para, ao final, apresentar pronunciamentos de soluções dessas reclamações, a Ouvidoria da Arce obteve expressivo ganho no que se refere à celeridade e à eficiência das respostas dadas às reclamações recebidas, associada a uma incrível redução no número de processos administrativos gerados pela Ouvidoria.

De acordo com os números apurados, de um total de 1092 reclamações encerradas no ano de 2008, apenas 4 (quatro) delas (0,36%) não foram solucionadas no âmbito da Ouvidoria dentro do prazo médio de 30 dias, ensejando a abertura de processos administrativos. A seguir, gráficos com resultados alcançados em 2008.

GRÁFICO 1 - SOLICITAÇÕES NOVAS X SOLICITAÇÕES ENCERRADAS NO ANO DE 2008

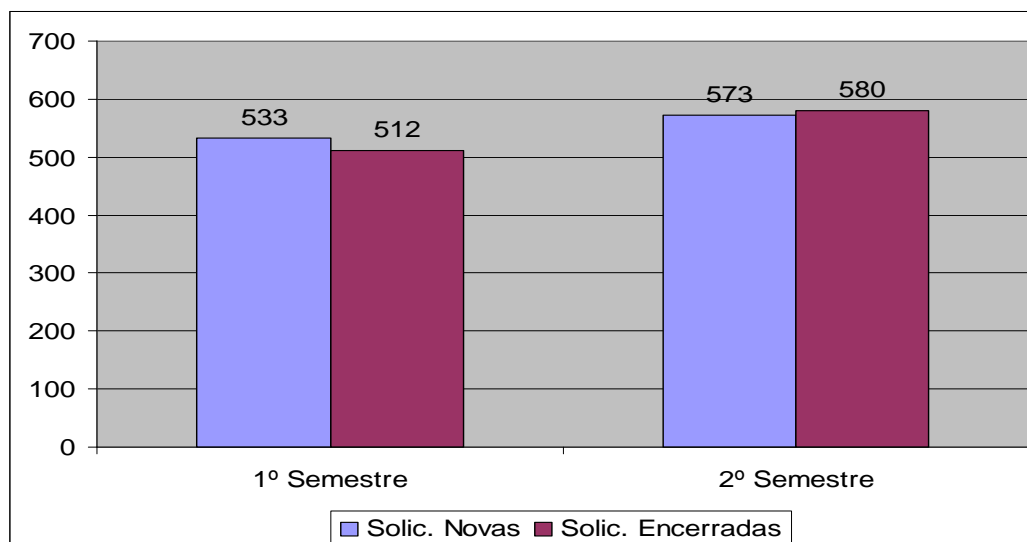
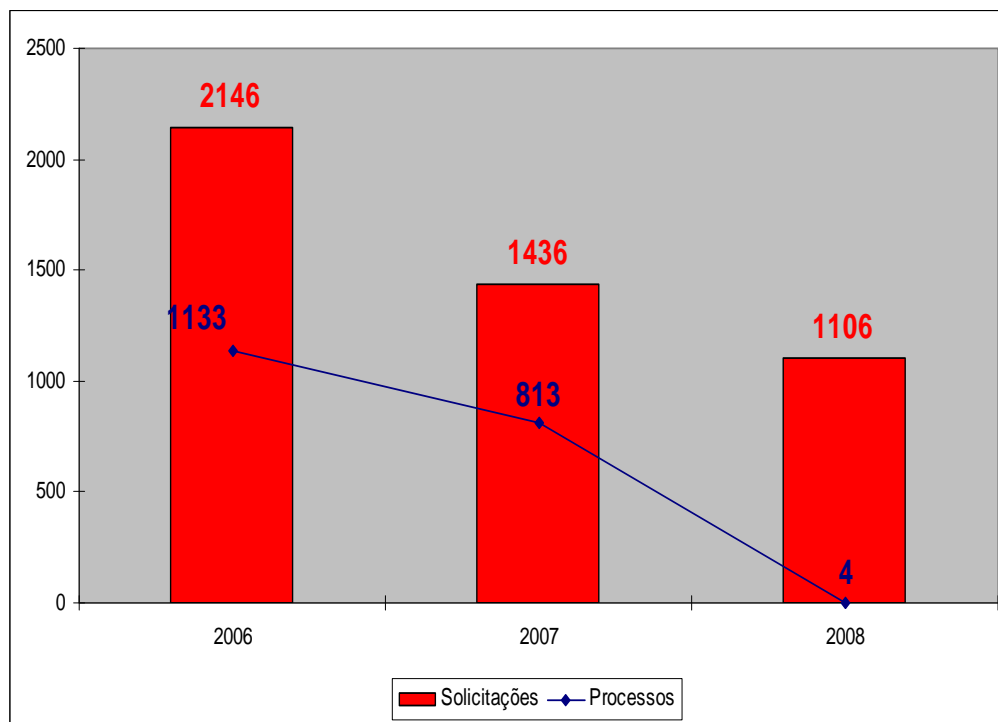


GRÁFICO 2 - SOLICITAÇÕES ABERTAS X PROCESSOS GERADOS EM 2006, 2007 E 2008



FONTES DOS GRÁFICOS: Banco de Dados da Ouvidoria da Arce e SGO/Aneel

O **GRÁFICO 1** ilustra que no primeiro semestre de experimentação da nova metodologia, 533 novas reclamações foram recebidas pela Ouvidoria da Arce, enquanto 512 tiveram solução e foram encerradas. No segundo semestre os resultados foram ainda mais expressivos na proporção em que, das 573 reclamações surgidas do período, mais àquelas remanescentes do período anterior, 580 reclamações foram encerradas.

De acordo com o **GRÁFICO 2** pode-se observar uma evolução decrescente no número de processos gerados em relação à quantidade de solicitações abertas nos anos de 2006 a 2008 na Ouvidoria da Arce. Salta aos olhos a expressiva redução da quantidade de processos gerados em 2008, o que por consequência, evita o acúmulo desnecessário de processos, confirmando a eficiência dos novos procedimentos adotados em 2008.

Os resultados desta nova forma de trabalho acabaram por superar expectativas e se revelaram relevantes instrumentos na incessante busca pela excelência dos serviços prestados pela Ouvidoria da Arce.

4 - CONCLUSÃO

Diante do contexto atual de globalização, torna fundamental considerar o resultado das relações interpessoais como elemento contribuinte da harmonização entre os povos. A ação de mediar é um excelente instrumento nesse sentido.

Assim, na atividade da regulação, tal instrumento se caracteriza como um de seus componentes mais nobres e eficazes. Afinal, esta atividade se organiza através de vários agentes e dela faz parte o ente regulador que não poderá prescindir do poderoso instrumento a mediação no desenvolvimento de sua missão. Ou seja, o importante papel que as Agências Reguladoras possuem no equilíbrio do sistema regulado, que compreende a facilitação na solução de conflitos, passa a ter na mediação uma grande aliada.

Por tudo que foi exposto nesse trabalho, pode ser observado um resultado concreto a partir das assertivas acima. No âmbito da regulação empreendida pela Arce, especificamente, no que diz respeito à solução de conflitos entre os agentes usuários e os agentes prestadores de serviços, a aplicação de uma metodologia que concilie a doutrina da mediação e o cumprimento das obrigações legais de um agente administrativo, se reveste de uma eficácia bastante ansiada na atividade de regulação. Daí, a necessidade, nesse particular, de atuar através da formulação de uma proposta de solução de conflito que ajude às partes a superarem suas divergências.

Evidente que um importante pressuposto deve ser levado em consideração no sucesso dessa missão. O comportamento do agente regulador, representado por sua capacitação técnica e imparcialidade, que leve as partes a se sentirem confiantes diante de suas propostas e, num contexto de credibilidade e confiança, o conflito se exaurir sem a intervenção de ato administrativo decisório por autoridade competente.

Conclui-se, portanto, que a mediação tem uma missão fundamental na atividade reguladora e que, a sua prática pode envolver todas as suas nuances. Destas, destacando-se a que envolve o conflito entre o usuário e o prestador de um serviço público delegado deve-se ter em conta aquela em que o mediador deve representar um papel de grande pro atividade na sua solução. Podem ser consideradas, como vantagens, desse entendimento:

- Garantir a adequação da solução do conflito às normas vigentes do setor;
- Evitar o retardamento da solução do conflito diante da possibilidade de ser necessário levá-lo a arbitragem por meio de processo administrativo e, por conseqüência a todas as suas exigências procedimentais;
- Atender a um maior número de reclamações, num tempo menor de tratamento.

Importa ressaltar, por fim, que o surpreendente índice de 99,63 % de sucesso nas mediações realizadas na Arce em 2008, além da própria metodologia utilizada, também deve ser dado crédito a outros fatores, como a experiência anterior, a capacitação da equipe mediadora, a boa vontade da concessionária e a confiança demonstrada na Agência por parte dos reclamantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, Águida Arruda e GROENINGA, Giselle. **Mediação e o Acesso à Justiça**. <Disponível em <http://www.pailegal.net/mediation.asp?rvTextoId=-1694162628>> Acessado em 22 mar. 2009

BONAFE – SCHMITT, Jean – Pierre. **La mediation**: une justice douce. (Syros – Alternatives, Paris, 1992)

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Processo Administrativo Federal**, Comentários à Lei 9.784 de 29/1/1999 (Ed. Lúmen Júris, Rio de Janeiro, 2001).

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella di Pietro. **Direito Administrativo**, 19ª Edição. São Paulo:Atlas,2006.

LIMA, Cláudio Vianna de. **O Papel da Arbitragem como Meio Pacífico de Solução de Conflitos**. Disponível em http://www.portaldocomercio.org.br/media/Anais_Seminario_Metodos_Alternativos_Mediacao_Conciliacao.pdf> Acessado em 22 março 2009

SOUSA, Lília Almeida. A utilização da mediação de conflitos no processo judicial . **Jus Navigandi**, Teresina, ano 9, n. 568, 26 jan. 2005. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6199>>. Acesso em: 22 mar. 2009.