

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

MARIA EMANOELLA LOBO DE OLIVEIRA

**COMPLIANCE COMO MECANISMO DE REDUÇÃO DE DEMANDAS
JUDICIAIS ENVOLVENDO CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ENTRE
O CONSUMIDOR E A PRESTADORA DE ENERGIA ELÉTRICA NA REGIÃO
METROPOLITANA DO CARIRI**

JUAZEIRO DO NORTE-CE
2023

MARIA EMANOELLA LOBO DE OLIVEIRA

**COMPLIANCE COMO MECANISMO DE REDUÇÃO DE DEMANDAS
JUDICIAIS ENVOLVENDO CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ENTRE
O CONSUMIDOR E A PRESTADORA DE ENERGIA ELÉTRICA NA REGIÃO
METROPOLITANA DO CARIRI**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*,
apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em
Direito do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, em
cumprimento às exigências para a obtenção do grau de
Bacharel.

Orientador: Esp. Alyne Leite de Oliveira.

MARIA EMANOELLA LOBO DE OLIVEIRA

**COMPLIANCE COMO MECANISMO DE REDUÇÃO DE DEMANDAS
JUDICIAIS ENVOLVENDO CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ENTRE
O CONSUMIDOR E A PRESTADORA DE ENERGIA ELÉTRICA NA REGIÃO
METROPOLITANA DO CARIRI**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do
Trabalho de Conclusão de Curso de Maria Emanoella Lobo
de Oliveira.

Data da Apresentação ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Esp. Alyne Leite de Oliveira

Membro: (TITULAÇÃO E NOME COMPLETO/ SIGLA DA INSTITUIÇÃO)

Membro: (TITULAÇÃO E NOME COMPLETO/ SIGLA DA INSTITUIÇÃO)

JUAZEIRO DO NORTE-CE
2023

COMPLIANCE COMO MECANISMO DE REDUÇÃO DE DEMANDAS JUDICIAIS ENVOLVENDO CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ENTRE O CONSUMIDOR E A PRESTADORA DE ENERGIA ELÉTRICA NA REGIÃO METROPOLITANA DO CARIRI

Maria Emanoella Lobo de Oliveira¹
Alyne leite de Oliveira²
Cristiano Siebra Callou

RESUMO

O presente trabalho estuda a relação entre o programa de compliance e a redução das demandas judiciais em que são partes os consumidores e a prestadora de serviço de energia elétrica na região metropolitana do Cariri. Nesse sentido, como o programa de compliance poderia, se implementado pela empresa, beneficiar os consumidores, ajudando na redução dos contenciosos judiciais nas relações de consumo? E, com relação aos objetivos específicos, verificar como ocorre a implementação do programa; apresentar seus pilares; investigar as demandas judiciais advindas de contratos de prestação de serviços e correlacionar o programa com as demandas identificadas, visando a manutenção da ética e credibilidade nas relações contratuais com os consumidores. Para tanto, foi utilizada a metodologia de análise documental junto ao Juizado Especial da cidade de Juazeiro, Crato e Barbalha.

Palavras Chave: Compliance. Consumerista. Contratos. Serviços. Energia Elétrica.

ABSTRACT

This study examines the relationship between the compliance program and the reduction of legal demands involving consumers and the electric power service provider in the metropolitan region of Cariri. In this sense, how could the compliance program, if implemented by the company, benefit consumers, aiding in the reduction of legal disputes in consumer relations? Regarding the specific objectives, to verify how the program's implementation occurs; present its pillars; investigate the legal demands arising from service provision contracts and correlate the program with the identified demands, aiming at maintaining ethics and credibility in contractual relations with consumers. For this, the methodology of document analysis was used with the Special Court of the cities of Juazeiro, Crato, and Barbalha.

Keywords: Compliance. Consumerist. Contracts. Services. Electrical.

1 INTRODUÇÃO

O *compliance* é o termo em inglês que se refere ao dever de conformidade das organizações com suas obrigações, sejam elas fiscais, jurídicas, administrativas,

¹ Graduando do Curso de Direito do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão_ Mel-Lobo@hotmail.com

² Professora Orientadora do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, especialista em logística Empresarial, mestranda em Direito da Empresa e dos Negócios_alayneoliveira@leaosampaio.edu.br

previdenciárias, ambientais ou éticas. A origem do termo vem da expressão inglesa “*to comply*”, a qual significa agir conforme uma regra, uma instrução, comando ou pedido. (COIMBRA; MANZI, 2010).

Toda empresa tem uma responsabilidade no que se refere ao seu próprio pessoal, suas ações internas e também, pode-se dizer que até de forma primordial, essa responsabilidade e compromisso é devida à sociedade, ao governo e ao meio ambiente.

Dessa forma, o *compliance* é uma ferramenta que auxilia a empresa na construção de uma relação ética e eficiente com a sociedade. Além disso, auxilia na prevenção de fraudes, corrupção e outras atividades ilegais ou antiéticas (FONSECA, 2015). Isso é especialmente importante em setores regulados, como por exemplo, os contratos de bens e serviços que devem estar alicerçados e dentro das regras impostas pelo Direito Civil, Direito do consumidor e demais regramentos impostos pelo nosso sistema jurídico.

Entretanto, observa-se que existe uma demanda altíssima de reclamações e demandas judiciais que envolvem a relação de consumo entre a prestadora do serviço de energia elétrica na região metropolitana do Cariri e seus consumidores. Grande parte das demandas judiciais poderiam ser evitadas se houvesse, por parte da empresa prestadora do serviço, em toda a sua estrutura de pessoal e setores, uma maior adesão a cultura de um programa de conformidade, sendo suas ações baseadas no cumprimento de regras, instruções ou comandos dispostos nos diplomas legais. Dessa forma, o programa de *compliance* pode mitigar os contenciosos que envolvem a prestadora do serviço.

É importante ressaltar que o *compliance* não é um processo estático, mas sim dinâmico e em constante evolução. As empresas precisam estar preparadas para adaptar e atualizar seus programas de conformidade de acordo com as mudanças no ambiente regulatório e as melhores práticas do mercado.

Dessa forma, faz-se necessário que os profissionais do direito, principalmente aqueles que atuam nas áreas empresariais e consumerista, percebam a importância de adotar medidas preventivas junto as empresas, a fim de “desafogamento” do poder judiciário.

Bem como, além de evitar problemas legais e financeiros, o programa traz benefícios como a melhoria na imagem da empresa, a prevenção de fraudes e a valorização da transparência e integridade nas relações com os públicos de interesse, neste caso para os consumidores (RIBEIRO; DINIZ, 2015).

Assim como, pode beneficiar a sociedade a partir da informação. Pois os consumidores que contratam bens e serviços podem através do conhecimento sobre a funcionalidade de programas nas empresas nas quais possuem relação consumerista, reclamar para si os efeitos

desses programas, deixando as relações ainda mais próximas buscando a satisfação de seu direito como consumidor contratante, de forma mais rápida e eficaz.

Assim, buscaremos por meio deste trabalho compreender: como a utilização de programas de *compliance* podem ajudar a reduzir as demandas judiciais advindas da relação de consumo entre a prestadora de serviço de energia elétrica na região metropolitana do Cariri (ENEL) e seus consumidores? Para isso, fazer-se necessário verificar como ocorre a implementação do programa; apresentar seus pilares; investigar as demandas judiciais advindas de contratos de prestação de serviços e correlacionar o programa com as demandas identificadas.

2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA

A prestação de serviços de energia elétrica é regulamentada pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021. Essa resolução estabelece as regras para a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica e define os direitos e deveres dos consumidores. A resolução entrou em vigor em 3 de janeiro de 2022 e revogou a Resolução Normativa nº 414/2010 e outras resoluções anteriores sobre o tema. (Art. 1ª da resolução nº 1.000/2021)

A ANEEL é a Agência Nacional de Energia Elétrica, uma autarquia em regime especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia. A agência foi criada para regular o setor elétrico brasileiro, por meio da Lei nº 9.427/1996 e do Decreto nº 2.335/1997. A Agência iniciou suas atividades em dezembro de 1997 e tem como principais atribuições a regulação, fiscalização e controle dos serviços de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica no país. (Artigos 1º e 2º da Lei 9.427/1996)

Dentro da sua atribuição regulatória e comercial, ela é responsável por estabelecer as regras para a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica e estabelecer as tarifas de energia elétrica, que são definidas com base nos custos de geração, transmissão e distribuição da energia elétrica. (Artigo 3º da Lei nº 9.427/1996)

A Resolução Normativa prevê as condições gerais de fornecimento de energia elétrica e traz direitos e deveres que os consumidores devem conhecer para utilizar os serviços corretamente e acompanhar a qualidade entregue por sua distribuidora. Por sua vez, a Enel (prestadora de serviço de energia elétrica na região metropolitana do Cariri), disponibiliza em seu site informações sobre os direitos e deveres dos consumidores, que estão previstos no contrato de adesão que ela assina juntamente com o aderente do serviço.

Alguns dos principais direitos dos consumidores de energia elétrica previsto na Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 são:

Fornecimento de energia elétrica com qualidade: A distribuidora é responsável por fornecer energia elétrica com qualidade, ou seja, dentro dos padrões estabelecidos pela ANEEL; Atendimento prioritário: Os consumidores têm direito a atendimento prioritário em caso de falta de energia elétrica, emergências e outros casos especiais; Informações claras e precisas: As distribuidoras devem fornecer informações claras e precisas sobre o serviço prestado, incluindo tarifas, prazos, procedimentos e outros aspectos relevantes; Proteção contra cobranças indevidas: Os consumidores têm o direito de contestar cobranças indevidas e receber informações claras sobre os valores cobrados; Indenização por danos causados: Em caso de danos causados pela distribuidora, os consumidores têm direito a indenização pelos prejuízos sofridos. (Anexo I nos termos do artigo 3º, parágrafo 1º da Resolução Normativa)

E no contrato de adesão disponibilizado no site da prestadora de energia elétrica no estado do Ceará, é previsto os principais direitos dos consumidores de energia elétrica que são: Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos no contrato; Ser orientado sobre o consumo eficiente de energia elétrica, buscando reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização; Escolher a data para vencimento de sua conta: se o vencimento da sua fatura não atende a sua necessidade, basta solicitar a mudança junto à Enel. A Empresa é obrigada a oferecer, no mínimo, seis opções de vencimento; Receber a conta de energia com antecedência mínima de cinco dias úteis em relação à data do vencimento, no endereço da unidade consumidora ou em outro local indicado pelo titular da conta; Ser comunicado pela fatura de energia sobre o percentual do reajuste da tarifa de energia elétrica e a data de início de sua vigência. (ENEL, 2019).

Prevê também alguns dos principais deveres dos consumidores: Manter seus dados cadastrais sempre atualizados; Em caso de mudança de endereço, solicitar o encerramento de contrato da antiga unidade consumidora para evitar a cobrança de consumos futuros; Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, evitando a cobrança de multas e juros por atraso no pagamento ou a suspensão do fornecimento de energia. (ENEL, 2019).

2.1 DO CONTRATO DE ADESÃO

O contrato, de maneira geral e resumida, é: “um acordo de vontades por meio do qual as pessoas formam um vínculo jurídico a que se prendem”. (ORLANDO GOMES apud GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, 2023). Ou seja, um acordo de vontades firmado por duas ou mais pessoas, capaz de criar, modificar ou extinguir direitos. O contrato cria obrigações de dar, pagar, fazer ou não fazer entre as partes, que acordaram e pactuaram acerca de um objeto

lícito e possível.

Existem diversos tipos de contratos, como o contrato de compra e venda, o contrato de prestação de serviços, o contrato de locação, entre outros. Cada tipo de contrato tem suas próprias características e particularidades.

Um contrato de adesão é um tipo de contrato em que as condições são estabelecidas por uma das partes e a outra parte deve aceitá-las sem poder negociá-las.

De acordo com Pablo Stolze Gagliano, os contratos sofreram significativas transformações ao longo do século XX, adaptando-se a sociedade de massa que se formava, sofreu um processo de solidarização social.

Leonardo Mattieto (2000 apud GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, 2023) observa, que:

Nas palavras emblemáticas de Ripert, ‘o contrato já não é ordem estável, mas eterno vir a ser’. A noção de liberdade contratual havia sido construída como projeção da liberdade individual, ao mesmo tempo em que se atribuía à vontade o papel de criar direitos e obrigações. A força obrigatória do contrato era imposta como corolário da noção de direito subjetivo, do poder conferido ao credor sobre o devedor. Com a evolução da ordem jurídica, já não tem mais o credor o mesmo poder, o direito subjetivo sofre limites ao seu exercício e não compete aos contratantes, com exclusividade, a autodeterminação da *lex inter partes*, que sofre a intervenção do legislador e pode submeter-se à revisão pelo juiz.

Stolze diz que isto se dá devido aos avanços industriais e tecnológicos que aqueceram o mercado, fazendo com que a sociedade obtivesse novos contornos negociais, e com isto, enfraquecendo a teoria clássica em que o princípio da igualdade formal entre as partes contratantes era a regra. Diz ainda que esse enfraquecimento, gera, em muitos casos, flagrante injustiça.

Paulo Roberto Nalin (2002 apud GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, 2023) culto Professor no Paraná:

O homem contratante acabou, no final do século passado e início do presente, por se deparar com uma situação inusitada, qual seja, a da despersonalização das relações contratuais, em função de uma preponderante massificação, voltada ao escoamento, em larga escala, do que se produzia nas recém-criadas indústrias” (p.17)

Gagliano (2023) diz que:

a massificação das relações contratuais subverteu radicalmente a balança econômica do contrato, a avença não é mais pactuada sempre entre iguais, mas converteu-se, na grande maioria dos casos, em um negócio jurídico standardizado, documentado em um simples formulário, em que a uma parte (mais fraca) incumbe aderir ou não à vontade da outra (mais forte), sem possibilidade de discussão do seu conteúdo.” (p. 17)

Ocorre que a grande maioria dos serviços que os consumidores utilizam nos tempos de

hoje, inclusive os serviços tidos como “essenciais”, são contratados por meio de contrato de adesão, uma forma subvertida, como vimos, do conceito original de contrato.

Gagliano (2023) traz o conceito desse tipo de contrato:

contrato de adesão, modalidade contratual forjada no início do século XX, e cuja especial característica consistiria exatamente no fato de apenas uma das partes ditar o seu conteúdo, redigindo as suas cláusulas, impondo-se a outra, portanto, aceitar ou não a proposta que lhe fora apresentada. (p. 18)

A problemática encontra-se, principalmente porque a maioria dos serviços essenciais, como é o caso da prestação de serviço discutida neste artigo, é prestada por a empresa (parte hiperssuficiente), que detém monopólio sobre o dado serviço, bem como grande poder econômico. E esta empresa é quem cria o contrato de adesão, restando ao consumidor a “faculdade de aderência” (GAGLIANO E PAMPLONA FILHO, 2023, p.18).

No caso do fornecimento de energia elétrica, o contrato de adesão é um documento que formaliza a relação contratual entre a concessionária e o consumidor, com vistas à prestação e utilização do serviço público de energia elétrica destinada a unidades consumidoras atendidas em tensão secundária de distribuição, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, atualmente estabelecidas por meio da já referida Resolução Normativa.

O contrato de adesão para fornecimento de energia elétrica contém informações importantes sobre as obrigações da concessionária no atendimento ao consumidor, como fornecer energia elétrica com qualidade, observando os limites de tensão e interrupção constantes em regulamentos específicos da ANEEL. Bem, como prevê direitos e obrigações.

Dessa forma, podemos visualizar essa despersonalização das relações contratuais, em função de uma preponderante massificação. Ou seja, uma só empresa que detém monopólio de um serviço, prestando esse serviço para todo o Estado do Ceará, que de acordo com o site do IBGE tem população aproximada de 8.794.957 habitantes.

Por outro lado, se elaborado de acordo com os princípios da função social e dignidade da pessoa humana, é um instrumento de contratação socialmente necessário e economicamente útil, tendo em conta a enorme quantidade de pessoas que negociam, dia após dia, diversas vezes os mesmos contratos com diferentes empresas ou com a própria instituição estatal. Stolze conclui que a problemática dessa modalidade de contrato está muito mais ligada ao abuso desta técnica de contratação do que propriamente à sua dinâmica de elaboração, que, como visto, tornou-se necessária em uma sociedade massificada como a nossa.

Nos contornos negociais de hoje, em que a própria dinâmica das relações contratuais exigem uma celeridade em relação as demandas. Essa modalidade de contrato, se feita dentro dos ditames legais, é necessária. Entretanto, é necessário respeitar o ser humano, enquanto

indivíduo, com liberdade e consciência, que busca a forma adequada e segura para o cumprimento de sua livre e consciente vontade (GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, 2023)

Daí a importante e essencial observação a um programa de compliance que seja útil e eficaz. Que conduza a empresa enquanto pessoa jurídica à não ultrapassar os limites legais e adentrar ao desrespeito da livre e consciente vontade do indivíduo, pessoa física.

2.1 DA OBRIGATORIEDADE DA BOA-FÉ NO CUMPRIMENTO DOS CONTRATOS

O princípio da boa-fé é um dos pilares do Direito Contratual e se aplica a todos os tipos de contratos, inclusive aos contratos de adesão. A boa-fé objetiva é um dever que as partes têm de agir com lealdade, honestidade e transparência durante a negociação e execução do contrato.

No caso dos contratos de adesão, a boa-fé objetiva é ainda mais importante, pois o contratante não tem a possibilidade de negociar as cláusulas do contrato. (TARTUCE, 2023)

O Código Civil Brasileiro, traz e trata como ilícito o “abuso do Direito”.

“Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico e social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Para Tartuce, o artigo traz nova modalidade de ilícito, precursora do dever de indenizar. Pela análise do art. 187 do Código Civil em vigor, conclui-se que a definição de abuso de direito está baseada em quatro conceitos legais indeterminados, aberto e dinâmico, cláusulas gerais que devem ser preenchidas pelo juiz caso a caso, a saber: fim social; fim econômico; boa-fé e bons costumes.

O abuso de direito está relacionado ao princípio da socialidade, que considera o aspecto social das situações jurídicas violadas. Além disso, interage com o princípio da eticidade, que prevê as consequências do ato ilícito para aqueles que agem em desrespeito à boa-fé objetiva.

O abuso de direito é um ato lícito em termos de seu conteúdo, mas ilícito em relação às suas consequências. É uma mistura entre um ato jurídico e um ato ilícito, estando presente no campo dos fatos jurídicos em sentido amplo. A diferença em relação a um ato ilícito puro é que o abuso de direito é ilícito somente em relação à execução do ato, não em relação ao seu conteúdo e consequências. (TARTUCE, 2023)

Essa construção do conceito de abuso de direito é importante para que o julgador possa analisar cada caso de acordo com sua carga valorativa e considerando o aspecto social e ético das relações jurídicas.

A utilização efetiva dos princípios da boa-fé nas relações de consumo, no momento da

confeção de contratos de adesão pelo fornecedor, pode evitar um grande número de demandas judiciais. A boa-fé objetiva exige que o fornecedor forneça informações claras e precisas sobre o serviço prestado, incluindo tarifas, prazos, procedimentos e outros aspectos relevantes. Além disso, o fornecedor deve garantir que os consumidores não sejam cobrados indevidamente e deve fornecer informações claras sobre os valores cobrados. (TARTUCE, 2023)

Dessa forma, é possível perceber a importância de a prestadora de serviço ter bem fundamentando parâmetros para que sua conduta em relação ao consumidor, a sociedade e ao Estado esteja coerente e em conformidade com as leis e regulamentos estabelecidos.

3 JUIZADOS ESPECIAIS

Os Juizados Especiais são uma modalidade de jurisdição criada para lidar com causas menos complexas e de menor valor econômico. Tem como escopo proporcionar uma justiça célere e acessível, sem a burocracia comum aos tribunais tradicionais. Esses juízes foram instituídos no Brasil pela Lei nº 9.099/95, aplicando-se a causas cíveis de até 40 salários mínimos, além de infrações penais de menor potencial ofensivo. Eles buscam resolver conflitos de maneira mais rápida, por meio de conciliação, mediação e julgamento mais simplificado. (CNJ, 2023)

A publicidade dos processos judiciais é um princípio fundamental no sistema jurídico, e isso geralmente se estende aos processos nos Juizados Especiais. No entanto, a base legal pode variar de acordo com a jurisdição e o sistema legal específico do país. No contexto brasileiro, a Lei nº 9.099/95 estabelece as regras para os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. (BRASIL, 1995).

No que diz respeito à publicidade dos processos, o artigo 12 da Lei nº 9.099/95 aborda essa questão:

“Art. 12. Os atos processuais serão públicos e poderão realizar-se em horário noturno, conforme dispuserem as normas de organização judiciária”.

Segundo pesquisa nos Juizados Especiais de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, no ano de 2022, **532 consumidores** buscaram o judiciário para resolução de conflitos com a empresa prestadora de serviço de energia elétrica, e no ano de 2023 foram **586 consumidores** até o dia 30 de novembro do referido ano.

Ano 2022 (período compreendido entre 01/01/2022 à 31/12/2022)

- Comarca de Juazeiro do Norte – 1ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal – quantidade: 165 processos;
- Comarca de Juazeiro do Norte – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e

Criminal – quantidade: 157 processos;

- Comarca de Crato – Juizado Especial Cível e Criminal – quantidade: 168 processos;
- Comarca de Barbalha 1ª Vara Cível – quantidade: 17 processos;
- Comarca de Barbalha 2ª Vara Cível – quantidade: 25 processos;

Ano de 2023 (período compreendido entre 01/01/2023 à 30/11/2023)

- Comarca de Juazeiro do Norte – 1ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal – quantidade: 172 processos;
- Comarca de Juazeiro do Norte – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal – quantidade: 131 processos;
- Comarca de Crato – Juizado Especial Cível e Criminal – quantidade: 223 processos;
- Comarca de Barbalha 1ª Vara Cível – quantidade: 36 processos;
- Comarca de Barbalha 2ª Vara Cível – quantidade: 24 processos;

4 PROGRAMA DE COMPLIANCE

Para implementação de um programa de conformidade é necessário primeiro entender a respeito de seu surgimento, importância e os seus benefícios.

A temática do compliance encontra-se em destaque no Brasil, e isto se dá, devido ao advento da Lei anticorrupção, também conhecida como a Lei da empresa limpa (Lei 12.846/2013). Bem como da operação lava jato que aconteceu entre os anos de 2014 a 2021.

Para o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE, 2016), “compliance é um conjunto de medidas internas que permite prevenir ou minimizar os riscos de violação às leis decorrentes de atividade praticada por um agente econômico e de qualquer um de seus sócios ou colaboradores” (FRANCO, 2021)

Para Alexandre da Cunha Serpa (2021) [...] “não é sobre lei, mas sim sobre querer seguir as leis. Ou um programa pelo qual uma organização consiga prevenir e detectar condutas criminosas/ilegais e, também, promover uma cultura que encoraje o cumprimento das leis e uma conduta ética”.

Dessa forma, é possível perceber que o surgimento de um programa de conformidade está para além de apenas seguir Leis ou regras, mas caracteriza-se, também, em querer formar

uma cultura ética de comportamento dentro de uma empresa de tal forma que essa cultura tenha como efeitos práticos beneficiar os consumidores direta e indiretamente.

4.1 PILARES DO COMPLIANCE

O compliance começou a ganhar corpo a partir da Lei anticorrupção, mas vem sendo construído pela Doutrina e implementado por meio de legislações locais. Mas é importante destacar que possui matriz constitucional.

No artigo 74, § 1º da CF/88, o constituinte aduz que os membros do controle interno da administração pública, que tiverem ciência de práticas ilícitas, devem reportar ao tribunal de contas da união, sob responsabilidade solidária (BRASIL, 1988).

Na nova lei de licitações, é possível perceber esses pilares do compliance nos artigos 11, § único:

A alta administração do órgão ou entidade é responsável pela governança das contratações e deve implementar processos e estruturas, inclusive de gestão de riscos e controles internos, para avaliar, direcionar e monitorar os processos licitatórios e os respectivos contratos, com o intuito de alcançar os objetivos estabelecidos no **caput** deste artigo, promover um ambiente íntegro e confiável, assegurar o alinhamento das contratações ao planejamento estratégico e às leis orçamentárias e promover eficiência, efetividade e eficácia em suas contratações.

No artigo 169, § 3º da referida lei, diz que os advogados públicos devem notificar obrigatoriamente ao MP, quando constatadas práticas ilícitas, sob pena também de responsabilidade solidária.

No Brasil pode-se verificar que os incentivos a adesão de programas de integridade partiram, primordialmente, de uma pressão legal advinda das leis anticorrupção.

Mas o sistema de compliance está para além de submissão as leis. Têm-se tornado um programa cada vez mais essencial ao bom desenvolvimento das empresas e repartições públicas.

Dessa forma, é necessário pontuar alguns pilares que são essenciais para a implementação do programa, quais sejam:

Suporte da alta administração: a atuação direta e o apoio incondicional da Alta Administração é fundamental na implementação, divulgação e cumprimento do programa de integridade. Esse setor é essencial para formação de uma cultura de compliance, bem como para a divulgação do programa e participação nos resultados obtidos. “O engajamento da Alta Direção está previsto tanto no Decreto Federal nº 8.420/2015 quanto nos *guidelines indicados anteriormente* como um dos parâmetros para avaliação do Programa de Integridade.” (CARVALHO; BERTOCCELLI; ALVIM, 2021);

Código de conduta e avaliação de riscos: adoção de um código de conduta ética. Ele traz todas as políticas a serem adotadas na empresa, não apenas para manter a conformidade com as

leis, como também garantir uma cultura de integridade e valorização de valores morais. É necessário avaliar os possíveis riscos para que uma organização alcance seus objetivos. Afinal, cada empresa está sujeita a problemas diferentes, dependendo de seu porte, mercado e cultura organizacional. (CARVALHO; BERTOCCELLI; ALVIM, 2021);

Controles internos: mecanismos de controle são o conjunto de práticas que visam regular e influenciar o comportamento e o desempenho das unidades de uma organização. Eles podem ser de diferentes tipos, como pessoais, burocráticos, de saída ou culturais. Os mecanismos de controle têm como objetivos obter dados para monitorar e avaliar as decisões e os resultados, definir metas comuns para coordenar as ações e medir o desempenho dos gestores. Os mecanismos de controle também são usados para garantir a conformidade com as leis e os princípios éticos. (Portal TCU, ano);

Treinamento e comunicação: treinamento e engajamento da equipe. Todos precisam conhecer bem seus papéis e importância dentro da empresa. Por isso é necessário investimento em treinamento da equipe. (CARVALHO; BERTOCCELLI; ALVIM, 2021);

Canais de denúncia: canais de denúncia nos casos de violação ao programa de conformidade;

Investigações internas: averiguação de denúncias de comportamentos antiéticos ou ilícitos;

Duo diligence: é quando o programa de compliance alcança suas relações fora da empresa. É necessário avaliar a conduta de todos em se pretende ter uma relação contratual (CARVALHO; BERTOCCELLI; ALVIM, 2021);

Auditoria e monitoramento: a empresa deve sempre estar comprometida com as normas;

Diversidade e inclusão: não existe compliance sem respeito e igualdade. É inerente ao próprio programa a manutenção de um comportamento ético e respeitoso. (CARVALHO; BERTOCCELLI; ALVIM, 2021).

4.2 IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA

O Professor Renner (2021) traz as vantagens do programa de compliance nas organizações ao explicar que o programa de integridade possui uma transversalidade que hoje se delineia para além do instituto iminentemente jurídico em si.

Nos cursos de Administração e nos que estão voltados para a área de gestão das organizações, percebe-se que esse programa tem uma importância relevante na governança das empresas e instituições, como uma ferramenta de melhora nas relações empresariais. Por possuir um efeito comunicacional significativo, porque além de o programa regulamentar o funcionamento de uma determinada empresa quanto as suas regras e legislações internas e as

próprias normas legais que regem a atividade econômica, também agrega valores éticos, valores de responsabilidade social das empresas que agradam investidores, consumidores e valor reputacional significativo para as empresas.

Dessa forma, percebe-se que o compliance está para além da lei anticorrupção, lei de licitações, e para além do universo jurídico. Mas hoje é de relevância para o meio administrativo organizacional. Além do econômico. Podendo permear em todos os níveis operacionais e multiprofissões.

Assim, a implementação do programa deve alcançar cada área da empresa, desde a alta cúpula até a relação com seus fornecedores, e cliente consumidores. Dessa forma, a implementação do programa de integridade, exige uma estruturação rígida em todas as estruturas. Requisitos legais e regulamentais do programa. Devendo todos ter a responsabilidade de cumprir para além dos requisitos legais, o compromisso pessoal, direto de cumprir e disseminar uma cultura organizacional voltada para o bom propósito da finalidade social da empresa.

5 MÉTODO

Neste capítulo, é exposto qual a metodologia científica utilizou-se para a elaboração do presente artigo. Os autores Raupp; Beuren (2006, p.73) ensinam que: “no rol dos procedimentos metodológicos estão os delineamentos, que possuem um importante papel na pesquisa científica, no sentido de articular planos e estruturas a fim de obter respostas para os problemas de estudo.”

A partir do delineamento da pesquisa e de sua problemática, surge a estruturação do trabalho. E em seguida a formação de um guia para coletar dados e para posterior análise. Em resumo, delinear uma pesquisa significa elaborar uma estrutura que tem por objetivo resolver a problemática determinada.

Assim, no presente trabalho foi adotada a seguinte metodologia:

Quanto a finalidade da pesquisa será utilizada a pesquisa básica estratégica, nessa pesquisa, o pesquisador não parte de uma situação específica que se pretende resolver na prática. Mas o que se pretende é desenvolver o conhecimento em determinada área, a fim de que possa ser utilizado para a solução de uma problemática conhecida.

A pesquisa básica estratégica foi escolhida pois o objetivo do presente trabalho não é resolver diretamente o problema prático, mas propor recomendações úteis para resolver os problemas identificados (SEVERINO, 2013);

Quanto aos objetivos: descritiva pois se pretende, através da observação sistemática, estabelecer uma relação entre as variáveis, qual seja, a relação entre o objeto das demandas

judiciais e sua causa (CARLOS GIL, 2002);

Quanto a abordagens: qualitativa: As características gerais da pesquisa qualitativa são: foco na interpretação e não na quantificação; ênfase na subjetividade; o processo de pesquisa é flexível; maior interesse pelo processo do que pelos resultados; o pesquisador exerce influência sobre a situação de pesquisa e também é influenciado por ela; é um método indutivo; a amostra é geralmente pequena; a análise dos dados é interpretativa e descritiva; os resultados são situacionais e limitados ao contexto (SYMON; CASSELL, 2012; ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2005; GODOY, 1995; HANCOCK, 2002).

Os principais tipos de abordagens qualitativas são a Fenomenologia, a Etnografia, a Teoria Fundamentada em Dados, os Estudos de Caso, a Pesquisa-ação e a Pesquisa Histórica (HANCOCK, 2002; VERGARA, 2005).

Para a coleta dos dados qualitativos destacam-se os seguintes métodos: focus groups e observação (HANCOCK, 2002);

Quanto às fontes: bibliográficas que é o levantamento ou revisão de obras publicadas sobre a teoria que irá direcionar o trabalho científico (CARLOS GIL, 2002).

Quanto aos procedimentos: estudo de caso que consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Que para a presente pesquisa é o delineamento mais adequado para a investigação dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos (YIN, 2001).

Quanto ao local da pesquisa, a coleta dos dados utilizados nessa pesquisa foram as bases de dados dos Juizados Especiais de Juazeiro, Crato e Barbalha no estado do Ceará. Bem como na bibliografia de autores clássicos.

Quanto aos procedimentos de análise, foi adotado o procedimento de análise do conteúdo enquanto uma metodologia de investigação científica de natureza qualitativa. (HANCOCK, 2002)

Com a presente pesquisa, foram analisados os objetos das demandas judiciais nos juizados especiais que envolvem a prestadora de energia elétrica no Ceará e os consumidores, investigando quais são os problemas recorrentes e apontar como o programa de compliance pode ser utilizado como ferramenta que promova uma redução de tais demandas, podendo diminuir as perdas financeiras decorrentes das ações, e aumentando a segurança jurídica para os consumidores.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

PESQUISA:

ANO	JUAZEIRO DO NORTE – 1ª UNIDADE	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2022	3000434- 65.2022.8.06.0246	Indenização – corte indevido	Deferida
2022	3000396- 53.2022.8.06.0246	Indenização - Cobrança indevida.	Deferida
2022	3000296- 98.2022.8.06.0246	Indenização - Cobrança indevida.	Deferida
2022	3000269- 18.2022.8.06.0246	Indenização danos morais – não fornecimento das contas e cobrança exacerbada um ano após, com corte de energia.	Deferida
2022	3000263- 11.2022.8.06.0246	Indenização - Cobrança indevida.	Deferida
2022	3001637- 76.2022.8.06.0112	Indenização – corte indevido	Deferida
2022	3001578- 88.2022.8.06.0112	Indenização – falta de fornecimento de energia elétrica.	Deferida
2022	3001571- 96.2022.8.06.0112	Indenização – cobrança e corte indevidos	Deferida
2022	3001566- 74.2022.8.06.0112	Indenização – falta de fornecimento de energia.	Deferida
2022	3001554- 60.2022.8.06.0112	Indenização – falta de fornecimento de energia.	Deferida
2022	3001498- 27.2022.8.06.0112	Indenização – falta de fornecimento de energia por mais de 15 dias.	Deferida
2022	3001143- 17.2022.8.06.0112	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3000994- 21.2022.8.06.0112	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3000651- 25.2022.8.06.0112	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3000535- 19.2022.8.06.0112	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3000097- 90.2022.8.06.0112	Indenização – corte indevido.	Deferida
2022	3000790- 74.2022.8.06.0112	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida

ANO	JUAZEIRO DO NORTE – 2ª UNIDADE	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2022	3002019-66.2022.8.06.0113	Indenização – corte indevido após mudança de titularidade.	Deferida.
2022	3002018-81.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001966-85.2022.8.06.0113	Indenização – excesso de tempo para religação de energia	Deferida
2022	3001947-79.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001904-45.2022.8.06.0113	Indenização – tensão de energia acima de 330Kwh – queima de aparelhos.	Deferida
2022	3001903-60.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001893-16.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança indevida de multa por auto ligação de energia.	Deferida
2022	3001888-91.2022.8.06.0113	Indenização – falta de fornecimento de energia por 78h.	Deferida
2022	3001873-25.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001398-69.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001365-79.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001336-29.2022.8.06.0113	Indenização – falta de fornecimento de energia.	Deferida
2022	3001328-52.2022.8.06.0113	Indenização – corte sob acusação de auto ligação de energia. Danos Morais.	Deferida
2022	3001327-67.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança indevida, dano moral.	Deferida
2022	3001311-16.2022.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001307-76.2022.8.06.0113	Indenização – corte por fatura em aberto sem contudo tenha havido aviso prévio.	Deferida

ANO	JUIZADO CRATO	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2022	3000515-54.2022.8.06.0071	Indenização – Inscrição no SERASA indevidamente. Dano Moral.	Deferida
2022	3000402-03.2022.8.06.0071	Indenização – cobrança indevida e negativação no SERASA	Deferida
2022	3000349-22.2022.8.06.0071	Indenização – corte indevido após mudança de titularidade.	Deferida
2022	3001470-82.2022.8.06.0072	Indenização – cobrança indevida e negativação no SERASA	Deferida

2022	3001385-96.2022.8.06.0072	Indenização – corte sem aviso prévio, após mudança de titularidade.	Deferida
2022	3001361-68.2022.8.06.0072	Indenização – corte sem aviso prévio, após mudança de titularidade.	Deferida
2022	3001345-17.2022.8.06.0072	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001327-93.2022.8.06.0072	Indenização – cobrança indevida e parcelamento indevido.	Deferida
2022	3001254-24.2022.8.06.0072	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3001262-98.2022.8.06.0072	Indenização – cobrança e corte indevidos. (problema no medidor da unidade)	Deferida
2022	3001241-25.2022.8.06.0072	Indenização – dano moral por quedas frequentes de energia.	Deferida
2022	3001209-20.2022.8.06.0072	Indenização – Cobrança indevida.	Deferida
2022	3001198-88.2022.8.06.0072	Indenização – falta de fornecimento de energia elétrica.	Deferida
2022	3000433-20.2022.8.06.0072	Execução – pagamento de multa por descumprimento de ordem judicial	Deferida
2022	3000406-37.2022.8.06.0072	Indenização – falta de fornecimento de energia após pedido de religação.	Deferida
2022	3000349-19.2022.8.06.0072	Indenização – dano moral. Falta de energia por queda dos fios que fornece energia para a unidade consumidora. Falta de manutenção da rede.	Deferida
2022	3000201-08.2022.8.06.0072	Indenização – corte por fatura em atraso, sem cobrança ou aviso prévio.	Deferida

ANO	JUIZADO (1ª civil) - BARBALHA	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2022	3000520-63.2022.8.06.0043	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3000039-03.2022.8.06.0043	Indenização – corte indevido.	Deferida
ANO	JUIZADO (2ª civil) - BARBALHA	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2022	3000419-26.2022.8.06.0043	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3000177-67.2022.8.06.0043	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2022	3000075-45.2022.8.06.0043	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida

ANO	JUAZEIRO DO NORTE – 1ª UNIDADE	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2023	3001201-69.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3001173-04.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3001121-08.2023.8.06.0246	Indenização – não fornecimento de energia elétrica	Deferida
2023	3001113-31.2023.8.06.0246	Indenização – danos morais. Cobrança indevida de empréstimos na conta do consumidor.	Deferida
2023	3001090-85.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3001070-94.2023.8.06.0246	Indenização – corte indevido.	Deferida
2023	3001066-57.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança indevida.	Deferida
2023	3001045-81.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3001043-14.2023.8.06.0246	Indenização – falha e não prestação do serviço de energia.	
2023	3001013-76.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança indevida e negativação no SERASA	Deferida
2023	3001012-91.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança indevida e negativação no SERASA	Deferida
2023	3000977-34.2023.8.06.0246	Indenização – aplicação de multa indevida.	Deferida
2023	3000949-66.2023.8.06.0246	Indenização – negativação no SERASA	Deferida
2023	3000940-07.2023.8.06.0246	Indenização – corte indevido.	Deferida
2023	3000860-43.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000828-38.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000692-41.2023.8.06.0246	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000538-23.2023.8.06.0246	Indenização – negativação no SERASA	Deferida

ANO	JUAZEIRO DO NORTE – 2ª UNIDADE	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2023	3000009-15.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000035-13.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000038-65.2023.8.06.0113	Indenização – objetos danificado por oscilação de energia.	Deferida.
2023	3000042-05.2023.8.06.0113	Indenização – negativação no SERASA	Deferida

2023	3000045-57.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000047-27.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança indevida e negativação SPC	Deferida
2023	3000059-41.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000079-32.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000085-39.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000496-82.2023.8.06.0113	Indenização – negativação no SERASA	Deferida
2023	3000492-45.2023.8.06.0113	Indenização – objetos danificado por oscilação de energia.	Deferida.
2023	3000468-17.2023.8.06.0113	Indenização – negativação no SERASA	Deferida
2023	3000426-65.2023.8.06.0113	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000402-37.2023.8.06.0113	Indenização – corte sob acusação de auto ligação de energia. Danos Morais.	Deferida

ANO	JUIZADO CRATO	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2023	3000013-81.2023.8.06.0071	Indenização – negativação no SERASA	Deferida
2023	3000018-06.2023.8.06.0071	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000135-94.2023.8.06.0071	Indenização – acidente de moto em razão de falta de manutenção na fiação elétrica.	Deferida
2023	3000137-64.2023.8.06.0071	Indenização – objetos danificado por oscilação de energia.	Deferida.
2023	3000142-86.2023.8.06.0071	Indenização – acidente de moto em razão de falta de manutenção na fiação elétrica.	Deferida
2023	3000192-15.2023.8.06.0071	Indenização – corte indevido.	Deferida
2023	3000219-95.2023.8.06.0071	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000230-27.2023.8.06.0071	Indenização – objetos danificado por oscilação de energia.	Deferida.
2023	3000245-93.2023.8.06.0071	Obrigação de fazer – instalar poste de energia.	Deferida
2023	3000289-15.2023.8.06.0071	Indenização – negativação no SERASA	Deferida
2023	3000310-	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida

	88.2023.8.06.0071		
2023	3000342-93.2023.8.06.0071	Indenização – Dano moral por falta de fornecimento de energia.	Deferida
2023	3000350-70.2023.8.06.0071	Indenização – Dano Moral – parcelamento indevido, cobrança indevida.	Deferida
2023	3000363-69.2023.8.06.0071	Indenização – negativação no SERASA	Deferida
2023	3000366-24.2023.8.06.0071	Indenização – Dano moral por falta de fornecimento de energia.	Deferida
2023	3000380-08.2023.8.06.0071	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000408-73.2023.8.06.0071	Indenização – corte indevido.	Deferida
2023	3000455-47.2023.8.06.0071	Indenização – Dano material e moral – queda de energia.	Deferida
2023	3000474-53.2023.8.06.0071	Indenização – Dano moral – queda de energia.	Deferida
2023	3000475-38.2023.8.06.0071	Indenização – Dano moral – falta de fornecimento de energia.	Deferida
2023	3000487-52.2023.8.06.0071	Indenização – Dano moral – falta de fornecimento de energia.	Deferida
2023	3000884-14.2023.8.06.0071	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3001028-85.2023.8.06.0071	Indenização – Dano moral – falta de fornecimento de energia.	Deferida

ANO	JUIZADO (1ª Civil) - BARBALHA	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2023	3000012-83.2023.8.06.0043	Indenização – cobrança e corte indevidos – medidor dentro da propriedade da consumidora, funcionários invadiram para realizar o corte.	Deferida
2023	3000084-70.2023.8.06.0043	Indenização – Dano moral – Não notificação de desligamento de energia para manutenção da rede elétrica.	Deferida
2023	3000102-91.2023.8.06.0043	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida
2023	3000220-67.2023.8.06.0043	Indenização – cobrança e corte indevidos.	Deferida

ANO	JUIZADO (2ª Civil) - BARBALHA	AÇÃO/MOTIVO	SENTENÇA
2023	3000037-96.2023.8.06.0043	Indenização – Dano moral – Não fornecimento de energia, curto circuito no poste	Deferida
2023	3000093-32.2023.8.06.0043	Indenização – negativação no SERASA	Deferida
2023	3000131-44.2023.8.06.0043	Indenização – Dano moral – cobrança e parcelamento indevidos.	Deferida

A pesquisa acima, foi realizada com uma amostra de 10% dos processos de todo o ano de 2022 e referente ao ano de 2023 até o dia 30 de novembro.

Fazendo a análise das decisões de 10% (dez por cento) dos processos de cada juizado, foi possível observar que os consumidores tiveram seus direitos ofendidos pela fornecedora de energia nos seguintes aspectos:

Relacionados a cobranças: corte e cobrança indevidos; corte indevido; cobrança indevida (dívida inexistente) com negativação junto ao SERASA e SPC; cobranças de multas sob acusação de auto ligação do medidor de consumo; corte por fatura em atraso, sem cobrança ou aviso prévio e Cobrança indevida de empréstimos na conta do consumidor;

Relacionados à falha operacional: demora em reestabelecer a energia após corte por atraso em fatura (demora em religar a energia após a solicitação do consumidor); da mudança de titularidade ocasionar corte e cobrança indevidos; corte sem cobrança e aviso prévio nas faturas anteriores; parcelamento da conta do consumidor sem a anuência deste; cobrança de consumo muito superior à normalidade; fazer manutenção na rede sem aviso prévio deixando os clientes sem energia e acesso à suas residências por mais de 24h;

Relacionados à manutenção da rede elétrica: falha no fornecimento de energia, oscilação da tensão entre 127Kwh e 330Kwh, ocasionando dano aos aparelhos domésticos; medidor na unidade consumidora com defeito, elevando a conta do consumidor em um quantum 10 vezes maior que o consumo normal; falta de energia por motivo de queda dos fios que fornece energia para a unidade consumidora (falta de manutenção da rede); falta de manutenção da rede elétrica ocasionando acidente de trânsito; obrigação de fazer – instalação de poste de energia; curto circuito em postes e demora no reparo, deixando os clientes sem energia elétrica.

Outros: execução e pagamento de multa por descumprimento de ordem judicial.

Também foi observado que os consumidores antes de buscar a via judicial através dos juizados especiais para resolução de suas demandas, fizeram várias tentativas junto a fornecedora de energia para tentar solucionar os problemas.

Relacionando o motivo das demandas judiciais e os pilares do *compliance*, é possível perceber que para cada caso analisado, existe uma falta de observância à algum pilar do

programa de conformidade, vejamos:

O Suporte da alta administração para a implementação, divulgação e cumprimento do programa de integridade é essencial, como já vimos. Entretanto, pudemos verificar a empresa recebendo multas por descumprimento de ordens judiciais, que só existiu em razão de uma lesão ao direito do consumidor.

O Código de conduta e avaliação de riscos além de ajudar a manter a conformidade com as leis, também ajuda a garantir uma cultura de integridade e valorização de valores morais. É necessário avaliar os possíveis riscos para que uma organização alcance seus objetivos. Entretanto, foi possível observar que em toda a estrutura da empresa, seja no atendimento em loja, call center, funcionários externos, setor de gestão, em toda estrutura de pessoal e sistema operacional, existiu falhas em manter essa valorização dos valores morais, vez que os consumidores, tiveram seus direitos violados, a empresa descumpriu seu dever ético, contratual, legal e moral relacionados a prestação de várias demandas junto aos consumidores. Como por exemplo, negativar o nome do cliente sem que este tivesse inadimplente, cortar a energia sem cobrança prévia, não avisar sobre manutenção na rede deixando o consumidor mais de 24h sem ter acesso a sua residência, ou seja, observamos que existiu, até, o cerceamento do direito fundamental de ir e vir.

Os **Controles internos** visam regular e influenciar o comportamento e o desempenho das unidades de uma organização. Têm como objetivos obter dados para monitorar e avaliar as decisões e os resultados, definir metas comuns para coordenar as ações e medir o desempenho dos gestores, visando à garantia da conformidade com as leis e os princípios éticos. Podemos observar falhas quanto ao aspecto desse pilar, vez que observamos a maior quantidade de ações judiciais advindas de cobrança e corte indevidos. Um bom controle interno, quanto ao sistema e investimento em treinamento do pessoal responsável por esse setor, com metas de desempenho que visassem a redução desse tipo de erro operacional, poderia evitar o descumprimento contratual e a falta ética dos direitos dos consumidores.

O treinamento e comunicação é complemento do pilar - controle interno, todos os funcionários precisam conhecer bem seus papéis e importância dentro da empresa e também da entrega desse resultado interno para a sociedade. É possível observar a falha nesse aspecto, vez que foi observado que 90% (noventa por cento) dos processos analisados, os consumidores precisaram contatar a empresa por mais de quatro vezes buscando uma solução para suas demandas, muitas vezes passando de um setor para outro, sem contudo ter seu problema

resolvido. O pilar de treinamento e comunicação de pessoal é fundamental para que a empresa consiga dar uma prestação satisfatória para a sociedade como um todo.

Os pilares **canais de denúncia e investigações internas**, são fundamentais para que os consumidores possam relatar os ocorridos e terem uma resposta rápida. Mas a empresa precisa prestar seu papel fazendo as devidas investigações e tentar sanar internamente sua conduta violadora de direitos dos consumidores. Se implementados com seriedade, esses canais são extremamente úteis para que a empresa consiga resolver as demandas dos clientes sem que seja necessária a judicialização. Vez que, se implementados satisfatoriamente, esses canais servem como feedback para a empresa entender como está a sua prestação de serviço, bem como sua imagem fora das dependências da empresa.

Por fim, a Auditoria e monitoramento é fundamental para que a empresa possa estar constantemente comprometida com as normas. Podemos perceber falhas nesse sistema vez que percebemos uma crescente em relação a quantidade de processos do ano de 2022 para 2023, a auditoria e monitoramento tem como objetivo principal perceber as falhas e analisar o porquê do descumprimento das normas. Esse monitoramento, deveria agir como forma preventiva ou redutora das demandas, por meio da identificação das falhas. Entretanto observa-se essa crescente em relação as demandas judiciais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É evidente que a pesquisa posta, de forma completa e com referencial bastante efetivo trazendo elementos dos quais, demonstram que as demandas judiciais existentes na relação entre consumidor e a Enel, a prestadora de fornecimento de energia na região metropolitana do Cariri se dão por total falta de respeito a essa relação de consumo e prestação de serviço/produto, principalmente e em sua esmagadora maioria por falha, pecado ou até mesmo má-fé da Enel.

O trabalho permite ao leitor entender que mesmo com a existência de órgãos e autoridades constituídas com a finalidade de regular ou mediar situações entre consumidor/cliente e prestadora de fornecimento de energia (Enel) as demandas judiciais são crescentes e envolve as mais variadas situações e infrações às resoluções normativas existentes na legislação.

A ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica, como autarquia em regime especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia e autoridade criada para regular o setor elétrico brasileiro ainda assim não é suficiente para frear a má-fé imposta nas relações contratuais e

massificadas de prestação de fornecimento de energia elétrica na então região metropolitana do Cariri.

Os Juizados Especiais, então criados com a finalidade de desafogar o judiciário brasileiro e mediar as relações entre as partes e os possíveis conflitos que por ventura pudesse acontecer, no caso da presente pesquisa demonstra que até nesse órgão, em especial o Juizado que engloba as cidades do Cariri Cearense existe processos que envolvem as relações de consumo entre clientes e Enel.

Diante da relação massificada entre Enel e consumidor/cliente originada pelo monopólio, a criação de órgãos/autoridades especiais não serão suficientes para melhorar a relação de consumo existente entre clientes/consumidores e Enel. Neste caso a implantação de um programa de *compliance* seria a tentativa de alento para a parte que mais sofre nessa relação comercial. Porém a implantação de um programa nessa categoria envolve a melhoria dos processos internos da própria Enel.

Estes processos devem alcançar cada área da empresa, desde a alta cúpula até a relação com seus fornecedores, e cliente consumidores. A implementação do programa de *compliance* integridade, pede uma reestruturação daquilo que já existe como estrutura dentro da organização, no presente caso, a Enel. A implementação de um programa desse porte exige responsabilidade de cumprir os requisitos legais, os compromissos, e criar ou desenvolver com naturalidade uma nova cultura organizacional com a finalidade de fortalecer as relações sociais da empresa.

Para que tudo venha a se confirmar no processo de implementação de um programa de *compliance*, a Enel, de forma personificada pelos seus gestores, primeiro deve querer seguir as leis, obedecer às resoluções normativas criadas e implementadas por autoridades competentes e acima de tudo o respeito a boa-fé existente e depositada em cada contrato de relação de consumo entre cliente e Enel. Esse querer terá como finalidade fortalecer a marca, o respeito e o vanguardismo na mente do cliente, pois não é por ter uma relação comercial monopolista que a empresa deve permear pelo caminho do lucro exacerbado, da hipersuficiência ou abuso, mas sim pelo caminho da postura do dever ser (sempre) e do respeito ao consumidor e aos valores da organização.

REFERÊNCIAS

BITTAR, Allan et al. **Manual de compliance**. coordenação André Castro Carvalho ... [et al.]. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2021.

FRANCO, Isabel. **Guia prático de compliance**. 1. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. Atualização da edição João Bosco Medeiros. - 9. ed. - São Paulo. Atlas, 2021.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo; GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo Curso de Direito Civil: Contratos**. V.4 – 6. Ed., 2023.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico** [livro eletrônico]. 1. ed. -- São Paulo: Cortez, 2013.

TARTUCE, Flávio. **Manuel de Direito Civil** – Volume Único. Ed., 2023.

Entender direito, Lei Anticorrupção e Sistema Compliance. STJ, 2021. Disponível em: <
https://www.youtube.com/watch?v=yG_HCyJwiWc>

Características Qualitativas, Quantitativas e Qualiquantitativas de Abordagens Científicas: estudos de caso na subárea do Design Ergonômico Luis Carlos Paschoarelli, Fausto Orsi Medola, Gabriel Henrique Cruz Bonfim

Contrato consumidor. ENEL, 2018. Disponível em: <
<https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/one-hub-brasil/2018/sp/documents/Contrato%20de%20Ades%C3%A3o.pdf>> Acessado em:

Guia programa de compliance. CADE, 2016. Disponível em:<
<https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-do-cade/guia-compliance-versao-oficial.pdf>> Acessado em:

Redescobrimos os juizados especiais. CNJ, 2023. Disponível em:<
<https://www.cnj.jus.br/redescobrimos-os-juizados>>. Acessado em:

JURISDIÇÃO. Lei 9.099, DE 26 DE SETEMBRO DE 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências.