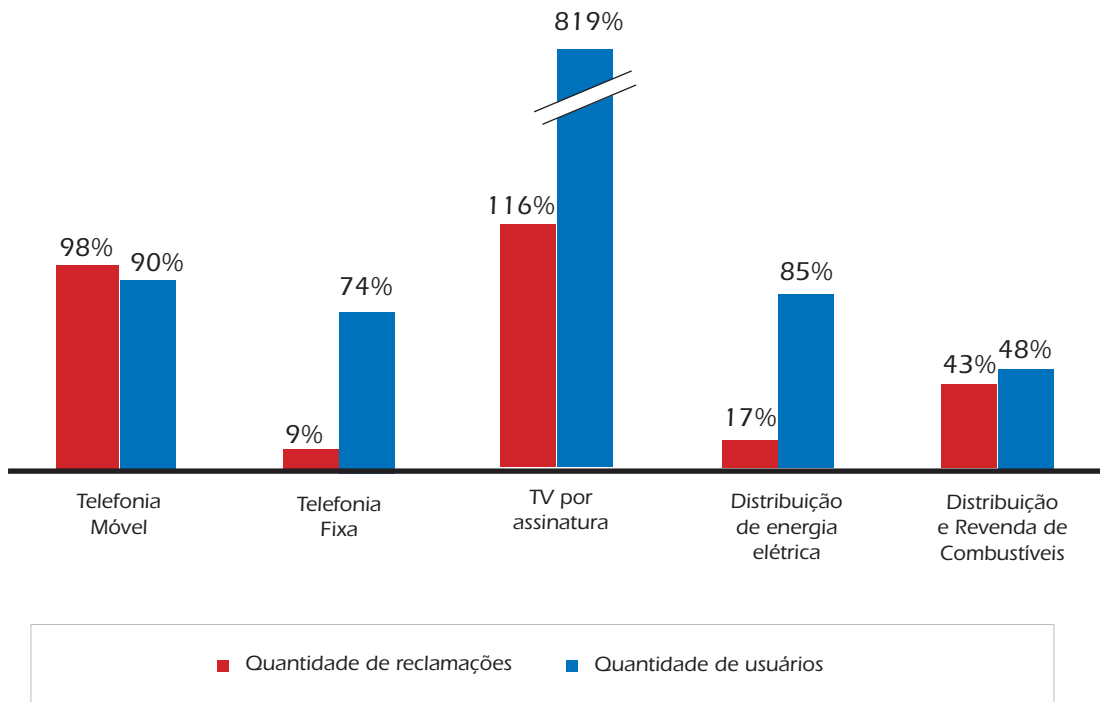


Atuação das Agências Reguladoras com foco no usuário

O crescimento do número de usuários dos serviços regulados de telecomunicações, especialmente de telefonia móvel e de TV por assinatura, transporte aéreo de passageiros e distribuição e revenda de combustíveis, foi **bastante significativo** no intervalo de 2006 a 2010. Esse crescimento veio acompanhado de aumentos no número de denúncias e reclamações contra as todas prestadoras de serviços, não apenas em valores absolutos, mas também em termos relativos.

Gráfico 1. Variação do número de usuários e reclamações contra prestadoras de serviços públicos (2006-2010)



Fonte: Anatel, ANEEL e ANP

Nota: A ANAC não foi considerada na análise, pois dispõe de informações consolidadas de denúncias e reclamações somente a partir do terceiro trimestre de 2008.

Auditoria realizada pelo TCU constatou que as agências reguladoras fiscalizadas, de modo geral, possuem sistemas de relacionamento direto com o usuário bem estruturados e em pleno funcionamento, ainda que em fases distintas de maturação, especialmente em razão das diferentes datas de criação dessas entidades. Há de se ressaltar, todavia, a necessidade de aprimoramento de alguns pontos, especialmente no que se refere aos call centers, respaldados no Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

As audiências públicas, apesar de formalmente definidas em leis e regulamentos específicos das agências, ainda não se traduzem em um efetivo instrumento de participação da sociedade. Não obstante a linguagem clara e objetiva, do ponto de vista técnico, as audiências públicas ainda se apresentam distantes da compreensão pelo cidadão comum.

A pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços, outro instrumento útil na percepção da adequação do serviço, tem sido desprezada pelas agências, exceção feita à Aneel, representando essa uma das mais importantes oportunidades de evolução a serem adotadas pelas agências na direção do usuário.

Os serviços de telefonia fixa e distribuição de energia elétrica, por se constituírem em mercados de consumo mais sedimentado do que os demais, apresentaram menor taxa de crescimento no período.

As audiências públicas, apesar de formalmente definidas em leis e regulamentos específicos das agências, ainda não se traduzem em um efetivo instrumento de participação da sociedade.

A pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços, instrumento útil na percepção da adequação do serviço, tem sido desprezada pela maioria das agências.

Em regra, na criação e na elaboração de regulamentos para os serviços analisados, não há relação de causa e efeito com expectativas e anseios dos usuários e das entidades de defesa dos direitos dos consumidores manifestados, seja por meio das denúncias e reclamações registradas pelas agências, seja pelas contribuições recebidas em consultas e audiências públicas.

O conjunto de constatações da auditoria realizada pelo Tribunal permite concluir que as agências reguladoras, apesar de possuírem mecanismos disponíveis e aptos para captar expectativas e anseios dos usuários acerca da prestação dos serviços regulados, utilizam-nos de maneira deficiente em alguns aspectos; e essas manifestações são insuficientemente consideradas nos processos finalísticos de regulamentação e fiscalização desses serviços.

Diante disso, o TCU determinou a Anatel, Anac, Aneel e ANP que elaborassem planos de ação para reverter o contínuo aumento do número de denúncias e reclamações por usuário dos serviços há pouco mencionados, que contemplassem:

- a) aperfeiçoamento dos mecanismos disponíveis para **captação de expectativas e anseios dos usuários dos serviços**, diretamente ou por meio de organizações representativas de seus interesses;
- b) **melhoria dos processos de consultas e audiências públicas**, de modo a incrementar o grau de participação dos usuários, diretamente ou por meio de organizações representativas de seus interesses, na elaboração e apresentação de contribuições;
- c) realização de **pesquisas de satisfação de usuários**, com base em indicadores definidos para aferir o grau de satisfação com a prestação dos serviços;
- d) **aprimoramento dos procedimentos de regulamentação e fiscalização** adotados pela agência, bem como dos mecanismos de aplicação de sanções atualmente vigentes, com o objetivo de conferir maior significância às expectativas e anseios dos usuários em relação à prestação dos serviços.

Apesar de as agências reguladoras possuírem mecanismos aptos a captar expectativas e anseios dos usuários, essas manifestações são insuficientemente consideradas nos processos finalísticos de regulamentação e fiscalização dos serviços regulados.