



# Auditoria avalia atendimento prestado por agências reguladoras

Com o objetivo de avaliar a atuação das agências reguladoras no que se refere à qualidade do atendimento prestado ao usuário, o Tribunal de Contas da União (TCU) realizou em 2013 auditoria operacional em quatro agências nacionais, que atuam nos setores de telefonia, TV por assinatura, transporte aéreo, distribuição de energia elétrica e distribuição e revenda de combustíveis.

Segundo o relator do processo, ministro Aroldo Cedraz de Oliveira, é preciso aumentar os mecanismos de relacionamento com o consumidor: “os instrumentos diretos e indiretos utilizados pelas agências reguladoras no relacionamento com os usuários devem propiciar obrigatoriamente a máxima ampliação possível da participação democrática desses interessados na regulação dos serviços que lhes são prestados”, pondera.

O TCU elencou cinco pontos principais que as agências regulado-

ras devem levar em consideração na elaboração dos planos. O primeiro deles é o aperfeiçoamento dos mecanismos disponíveis para captação de expectativas e anseios dos usuários dos serviços. Outro ponto é a melhoria dos processos de consultas e audiências públicas, possibilitando o aumento da participação dos usuários, direta ou por meio de organizações representativas de seus interesses, na elaboração e apresentação de contribuições.

Já, o terceiro sugere a realização de pesquisas de satisfação de usuários, com base em indicadores definidos. A quarta recomendação do tribunal incita o aprimoramento aos procedimentos de regulamentação, fiscalização e das sanções vigentes, possibilitando uma resposta mais eficaz aos usuários em relação à prestação dos serviços.

A última destaca a necessidade de fortalecimento do papel das ouvidorias, dada a importância do acesso à informação, inclusive

instrumentalizando a inclusão das ouvidorias no processo decisório, para permitir, por exemplo, que elas possam realizar recomendações ou críticas previamente às normas e ao planejamento de ações fiscalizatórias e educativas.

O TCU determinou que a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) apresentem, individualmente, um plano de ação a fim de incrementar a qualidade e a efetividade de atuação no atendimento dos usuários dos serviços que regulam.

Uma nova auditoria nas agências reguladoras será planejada pelo TCU, desta vez com a finalidade de apurar questões relacionadas à efetiva fiscalização que elas realizam na qualidade dos serviços prestados nas áreas em que atuam.