

TCU identifica falhas da Anatel

O Tribunal de Contas da União (TCU) encontrou deficiências no relacionamento da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) com os usuários. Análises realizadas pelo tribunal indicaram pontos frágeis na atuação da agência, como pouca visibilidade do serviço de atendimento e de suas formas de acesso pelo cidadão, além da falta de utilização estratégica dos dados de reclamações dos usuários para verificação dos indicadores de qualidade dos serviços.

O TCU também constatou falta de priorização da Anatel no que se refere à formulação de políticas de relacionamento e incentivo a conselhos de usuários ou de participação mais efetiva de seus representantes nas decisões da agência. De fato, o Comitê de Defesa de Usuários da Anatel, previsto em lei, nunca funcionou. O tribunal determina não só a reativação desse instrumento como também recomenda o incentivo à criação de conselhos de usuários junto às operadoras.

“É cada vez mais evidente que a Anatel apresenta desvio de conduta. Tornou-se uma agência capturada pelas operadoras”, comenta o presidente da Associação Brasileira dos Consumidores de Telecomunicações (ABCTel), Renier Coelho.

PARTICIPAÇÃO DE DECISÕES

Na opinião de Renier Coelho, presidente da Associação Brasileira dos Consumidores de Telecomunicações (ABCTel), a situação seria outra se os consumidores participassem das decisões regulatórias, através do Comitê de Usuários. A relação com as prestadoras também poderia melhorar através dos conselhos, com intermédio dos Procons e outros órgãos de defesa do consumidor.

“Há anos recomendamos tanto à Aneel quanto à Telemar a implantação desses mecanismos. Nunca nos deram ouvidos”, reclama Coelho. A Anatel, após a recomendação do TCU, já admite discutir o assunto. Procurada pela reportagem do Diário, a agência informou através de sua assessoria de Imprensa que está disposta a discutir e a atender às determinações do TCU.

O TCU, que fez mais de 15 recomendações, garante que irá monitorar as ações adotadas pela agência para implementação das medidas recomendadas e os resultados alcançados. Realizará, ainda, auditoria específica sobre a atuação da Anatel no acompanhamento da qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações.

(Diário de Pernambuco - 16/10)

