

**INSTITUTO BRASILEIRO DE ENSINO, DESENVOLVIMENTO E PESQUISA –  
IDP ESCOLA DE DIREITO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – EDAP  
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**TAMIRIS DUARTE BATISTA**

**Os 25 anos da Reforma do Aparelho do Estado da década de 1990:  
uma reflexão sobre as Agências Reguladoras e suas Ouvidorias**

**BRASÍLIA  
NOVEMBRO 2020**

**TAMIRIS DUARTE BATISTA**

**Os 25 anos da Reforma do Aparelho do Estado da década de 1990:  
uma reflexão sobre as Agências Reguladoras e suas Ouvidorias**

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública pela Escola de Direito e Administração Pública do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – EDAP/IDP.

Orientador: Prof. Alex Cavalcante Alves

**BRASÍLIA**

**NOVEMBRO 2020**

**TAMIRIS DUARTE BATISTA**

**Os 25 anos da Reforma do Aparelho do Estado da década de 1990:  
uma reflexão sobre as Agências Reguladoras e suas Ouvidorias**

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública pela Escola de Direito e Administração Pública do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – EDAP/IDP.

Orientador: Prof. Alex Cavalcante  
Alves. Brasília - DF, 7 de dezembro de  
2020

---

**Prof. Alex Cavalcante Alves**

Professor Orientador  
Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP

---

**Prof. Felipe Portela Bezerra**

Membro da Banca Examinadora  
Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP

---

**Prof. Diogo Ribeiro da Fonseca**

Membro da Banca Examinadora  
Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP

# Os 25 anos da Reforma do Aparelho do Estado da década de 1990: uma reflexão sobre as Agências Reguladoras e suas Ouvidorias

Tamiris Duarte Batista

**SUMÁRIO:** Introdução; 1. Surgimento das Agências Reguladoras e sua importância; 2. Como as agências reguladoras contribuem para o serviço público; 3. Os principais pontos da Lei 13.848/2019; 4. Método; 5. Disponibilidade de canais de atendimento aos cidadãos-consumidores por parte das Agências Reguladoras; Considerações finais.

## RESUMO

Este artigo tem o intuito de expor como as Agências Reguladoras surgiram para contribuir com a Administração Pública quando esta vivia um cenário de crise política e crise do modelo burocrático, em razão do modelo de desenvolvimento adotado até então, atuante em grande escala no setor produtivo, somado à crescente ineficiência do aparelho estatal. De início, realizou-se levantamento bibliográfico sobre as causas que levaram à reforma administrativa e razões da ineficiência no setor público, sob as óticas econômica, política e administrativa. Em seguida, aborda-se o surgimento das agências reguladoras e como se iniciou o processo de modernização da Administração Pública. Ao final, conclui-se que, as agências reguladoras devem existir para beneficiar os usuários mediante a fiscalização e regulação dos serviços públicos, mas precisam ampliar seu papel de escuta dos consumidores por meio de suas Ouvidorias, o estudo do artigo pretende demonstrar como as ouvidorias são fundamentais no papel de escuta dentro do novo papel do Estado de mediador entre cidadão e serviços públicos com o objetivo de melhor exercer o seu papel.

**Palavras-chave:** Administração Pública. Agências Reguladoras. Ouvidorias. Consumidores.

## ABSTRACT

This article aims to expose how the Regulatory Agencies emerged to contribute to the Public Administration when it was experiencing a scenario of political crisis and crisis of the bureaucratic model, due to the development model adopted until then, operating on a large scale in the productive sector, added to the increasing inefficiency of the state apparatus. Initially, a bibliographic survey was conducted on the causes that led to administrative reform and reasons for inefficiency in the public sector, from an economic, political and administrative perspective. Then, the emergence of the regulatory agencies and how the modernization process started is discussed. In the

end, it is concluded that the regulatory agencies must exist to benefit users through the inspection and regulation of public services, but they need to expand their role of listening to consumers through their Ombudsmen, in order to better exercise their role.

**Keywords:** Public Administration. Regulatory agencies. Ombudsmen. Consumers.

## INTRODUÇÃO

O processo de modificação da estrutura do Estado começou com o Plano da Reforma do Estado com propósito de de uma nova remodelagem na administração pública, tendo a reforma em êxito surgiu então as Agências Reguladoras com grande importância tanto para sociedade e para economia , mas o ponto de grande importância em toda estrutura das agências são as ouvidorias que são fundamentais no papel de escuta dentro do novo papel do Estado de mediador entre cidadão e serviços públicos com o objetivo de melhor exercer o seu papel. A Ouvidoria Pública, como vista atualmente, remonta aos tempos do Império Chinês, onde foram registrados os primeiros canais abertos para as reclamações do povo. A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi criada a figura do *Ombudsman*, que, em sueco, significa “representante do povo”, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos. Com o passar dos anos, vários outros países aderiram a este conceito, onde existe uma pessoa na sociedade que escuta e compreende os problemas ocorridos (Santos ,2013,p. 2).

Ainda segundo Santos (2013, p. 3), no Brasil, o surgimento da ouvidoria remete à implantação da administração colonial, onde no século XVI houve a primeira nomeação de um Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto, tendo seu retorno apenas na década de 1980. Hoje, é uma etapa de suma importância para a participação da população e inclusão social frente aos órgãos e instituições de forma a se aperfeiçoarem no atendimento das necessidades do cidadão .

A reforma do aparelho do Estado entrou para modificar o que estava em situação de desgaste em meio ao setor econômico, social e político (Bresser Pereira (1998c:2-4). O presente trabalho visa trazer o momento em que a Administração Pública deu passos firmes para promover transformações no campo da economia e da gestão, internalizando no Brasil o modelo de administração pública gerencial, trazendo as agências reguladoras em seu papel de regular e suas ouvidorias que tem um papel fundamental .

Diante do momento histórico da reforma da década de 1990, no Brasil, foram criadas as agências reguladoras, cujo papel será detalhado ao longo deste trabalho, como: como as agências trilham sua finalidade, quais são os setores que ela regula, a importância dessa regulação o qual influência que elas trazem, cada agência será citado mostrando sua função, suas leis do novo marco legal e sobre os canais das ouvidorias . Um dos pontos fortes da reforma foi justamente a criação das agências reguladoras, que trouxeram em sua origem forte discurso de organização mais



eficiente para o aparelho do Estado.

O objetivo a ser tratado será explorar como as agências reguladoras surgiram e como as Ouvidorias das Agências Reguladoras tem esse papel de grande importância para trazer uma resposta tanto para agência , tanto para sociedade que recorre às ouvidorias , sobre seus serviços de regulação e sua dinâmica de atender as reclamações da população

O primeiro tema a ser abordado neste trabalho será o histórico dos 25 anos da Reforma do Aparelho do Estado da década de 1990, com o objetivo de compreender

qual foi a real motivação para uma mudança de estrutura rumo a uma Administração Pública mais eficiente. A seguir serão examinadas as competências atribuídas por lei a cada Agência Reguladora e o papel do regulador no âmbito da escuta da sociedade, observando a prestação efetiva de serviço público pelas agências. Em seguida, serão abordadas as inovações trazidas pela Lei nº 13.848/2019, que instituiu o novo marco legal das agências reguladoras, apresentando uma análise sobre suas competências e atribuições perante suas funções de regular e fiscalizar serviços de interesse público. (BRASIL,2019)

Um dos principais pontos do novo marco legal é a relevância dada às Ouvidorias nas Agências Reguladoras. Dessa forma, esse trabalho tem como pergunta de pesquisa.: “Isso que a lei pede sobre as Ouvidorias, é atendido pelas Agências?”

Para atender a esse objetivo a metodologia utilizada na pesquisa foi um levantamento dos canais de Ouvidoria das Agências na internet. Buscando compreender como os canais de acessos são disponibilizados ao cidadão nos sites das agências reguladoras, como cada uma tem seu tipo burocracia para atender as reclamações dos seus consumidores. As ouvidorias são muito importantes para o desenvolvimento da própria agência e para cumprir seu papel de regular as concessionárias. Por isso a pesquisa se justifica por ter essa compreensão do passo a passo para que o cidadão possa ser ouvido.

#### .... MUDANÇAS DA REFORMA DO APARELHO DO ESTADO DA DÉCADA DE 1990

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado foi elaborado em 1995, tendo se destacado como um momento em que o Brasil deu passos firmes para modificar o seu modelo administrativo. O Plano Diretor foi elaborado pelo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (Mare) e, depois de ampla discussão, foi aprovado pela Câmara da Reforma do Estado, e pelo então Presidente da República Fernando Henrique Cardoso.

O ministro Luiz Carlos Bresser Pereira teve papel de destaque no comando do Mare, tendo desenvolvido um marco teórico para a reforma, que, amparado na experiência internacional, se baseou na implantação de uma perspectiva gerencial, na cultura da gestão por resultados, na competição administrada por excelência, e no controle ou responsabilização social (Alves, 2015. p.2)

Para melhor compreensão do contexto, é fundamental delimitar as causas que levaram a essa grande reestruturação e reorganização do Estado. Fé, 2003 explica que se vivia um cenário de crise política e crise do modelo burocrático de administração pública, em razão do modelo de desenvolvimento adotado até então, atuante em grande escala no setor produtivo, somado à crescente ineficiência do aparelho estatal. Com a crise do petróleo da década de 1970, o aumento da inflação e a consequente estagnação econômica, houve enfraquecimento do modelo de Estado produtor.

Com um Estado promotor de assuntos afetos à política, economia, segurança, saúde e outros, assumindo para si a responsabilidade pela proteção social dos cidadãos e por grandes investimentos e atuando por muitos anos de forma intervencionista na Economia, era natural que o modelo sofresse um desgaste e se torna se ultrapassado sem atender com qualidade as demandas. A consequência em relação ao Estado ter

que gerir todas as demandas gerou uma situação de descompensação para a Administração, pois o governo não estava conseguindo prover adequadamente todos os serviços públicos a que se propunha, em padrões aceitáveis de qualidade( FÉ, 2003, p. 25).

Portanto, se propôs uma ideia de aplicabilidade imediata de remodelagem na estrutura administrativa do Estado brasileiro, onde a gestão de serviços públicos foi passada para o setor privado em demandas que o governo não estava conseguindo prover adequadamente. Desta forma, e defendendo a ideia de privatização dos serviços, era reservado ao Estado as atividades de exercício típico, como: polícia, diplomacia . A meta foi diminuir a estrutura do Estado tornando mais eficiente e menos burocrática, incorporando os princípios do modelo gerencial de Administração Pública. Como pontua Alves, 2015:

Nesse cenário, a doutrina da Administração Pública passou a defender a ideia de privatização dos serviços que o Estado não conseguia mais prover adequadamente, reservando-lhe apenas as atividades cujo exercício lhe é exclusivo, como polícia, diplomacia, definição do orçamento público, arrecadação. Esse modelo inicial, chamado gerencial puro, foi sofrendo ponderações ao longo do tempo, passando a contemplar, a depender do estudo, um Estado menos ou mais robusto, provedor ou regulador, mas sempre conservando uma perspectiva de responsável direto pela política nacional de bem-estar. (ALVES, 2015, p.4)

Com a reforma, buscava-se, de um lado, o ajuste fiscal do Estado brasileiro, e, de outro, a existência de um serviço público moderno, profissional e eficiente, atento às necessidades dos cidadãos. De acordo com Bresser Pereira, 1998:

O objetivo de instalar uma administração pública burocrática no país continua vivo, já que jamais se logrou completar essa tarefa; mas tornou-se claro em 1995 que, para isto, é necessário dar um passo além e caminhar em direção à administração pública gerencial, que engloba e flexibiliza os princípios burocráticos clássicos. (BRESSER PEREIRA, 1998, p. 35)

Deve-se ter em mente que a Administração Pública passou por três modelos básicos em sua evolução: a administração pública patrimonialista, a burocrática e a gerencial BRASIL, 1995. Na administração pública patrimonialista, o Estado funciona como uma extensão do poder do soberano: servidores e auxiliares têm status de nobreza real. Corrupção e nepotismo são indissociáveis desse tipo de administração. A administração pública burocrática surgiu como forma de profissionalizar e defender a coisa pública contra o patrimonialismo. Tem como princípios a impessoalidade, o recrutamento e ascensão por mérito, o estabelecimento de processos de trabalho. Com o tempo, o Estado voltou-se para si mesmo, perdendo a noção básica de sua missão, que é servir a sociedade. A administração pública gerencial veio para romper em certa medida com o modelo de administração pública burocrática, na forma de controle, que deixa de basear-se nos processos para concentrar-se nos resultados. A administração gerencial conserva alguns princípios da burocracia como a admissão por mérito, a existência de um sistema estruturado de carreiras e o treinamento constante. Segundo o Plano Diretor deve-se ter em mente esses três modelos de evolução na administração pública. (BRASIL, 1995, p. 15).

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado menciona:

A administração pública gerencial vê o cidadão como contribuinte de impostos e como cliente dos seus serviços. Os resultados da ação do Estado são considerados bons não porque os processos administrativos estão sob controle e são seguros, como quer a administração pública burocrática, mas porque as necessidades do cidadão cliente estão sendo atendidas. (BRASIL, 1995, p. 17).

O modelo gerencial, portanto, não elimina completamente o sistema burocrático (nem o patrimonialista), mas visa aperfeiçoá-lo, na busca por um Estado mais ágil, flexível e orientado por resultados (BRASIL, 1995, p. 16).

## **1 SURGIMENTO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS E SUA IMPORTÂNCIA**

No âmbito da Reforma Gerencial, as Agências Reguladoras foram criadas a partir da metade da década de 1990, iniciando um processo de modernização. Foram criadas como autarquias de natureza especial, vinculadas, mas não subordinadas aos respectivos ministérios temáticos, com autonomia técnica e dirigentes com mandato fixo. São entidades integrantes da Administração indireta, dotadas de personalidade jurídica de direito público (ALVES, 2009, p.43).

As agências reguladoras possuem papel fundamental para a economia brasileira e para as relações entre concessionárias de serviços públicos e seus consumidores, tendo como ponto destaque as ouvidorias que tem essa interação entre o consumidor e as agências . A importância desses entes estatais reside na defesa dos direitos da população e da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão. As atividades das agências reguladoras consistem em fiscalizar, regulamentar e zelar pela qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas empresas concessionárias de serviços públicos. Atuam em setores da economia que são considerados de interesse público e, por isso, é justificada a atuação do Estado como regulador .

As agências estabelecem regulamentos que as empresas devem seguir nas suas atividades, e devem se certificar que essas regulações estão sendo cumpridas, garantindo que os produtos e serviços oferecidos pelas empresas estejam de acordo com suas determinações. Desde a década de 1990, as agências foram sendo criadas para regular setores da economia do País, como: telefonia, transportes, energia, cinema, telecomunicações, produção e comercialização de petróleo, recursos hídricos, mercado audiovisual, planos e seguros de saúde suplementar, aviação civil, transportes terrestres, vigilância sanitária e, mais recentemente, mineração. Como pontua Alves, 2009:

Ideia defendida durante a reforma do aparelho do Estado, a implantação do modelo de agências reguladoras no Brasil pretendia ser uma ferramenta para a consecução dos objetivos intrínsecos a um novo

modelo de administração pública, gerencial, de forma a atender de maneira mais eficiente os anseios da população com relação às políticas públicas estatais. (ALVES, 2009, p.43)

As agências reguladoras são entidades de caráter híbrido, já que abrangem funções executivas (fiscalização, concessão de outorgas), legislativas (elaboração de normas) e, até mesmo, judiciárias (julgamento de processos administrativos)(FÉ, 2003, p. 30)

Instituições dotadas desse grau de autonomia acabaram tendo tratamento especial do legislador, que atribuiu a elas a condição de autarquia de natureza especial. Para Fé, 2003:

Dadas as características de constituição e funcionamento das agências reguladoras, fica evidente que se tratou da criação de órgãos bastante diferenciados comparativamente à administração direta e demais organizações públicas. (FÉ, 2003, p. 31)

As agências reguladoras surgiram para regular os setores da economia, porém suas atividades também estão submetidas ao controle externo pelo Tribunal de Contas da União (TCU), que fiscaliza se estas estão utilizando os recursos públicos de maneira correta, em suas licitações e contratos administrativos, bem como efetuando controle sobre atos normativos de elaboração da agência reguladora, verificando alguma ineficiência nas ações de regulação e também eventual omissão no exercício das funções sob sua responsabilidade. O TCU deve respeitar a discricionariedade das agências, quanto à escolha da estratégia e das metodologias para o alcance dos objetivos esboçados, mas isso não impede que o Tribunal adote medidas corretivas sobre os atos praticados por essas entidades quando houver violação ao ordenamento jurídico (BRESSER PEREIRA, 1998, p. 26). Como salienta Grotti, 2004:

Sendo autarquias, não constituem um novo modelo organizacional dentro da Administração Pública Brasileira; subordinam-se às normas constitucionais impostas a esse tipo de entidade pelo art. 37, e outros da Lei Magna. (GROTTI, 2004, p.194)

Assim sendo, o poder normativo das agências as permite estabelecer normas gerais que interferem diretamente na esfera dos direitos dos particulares, mas também não seria possível às agências reguladoras cumprirem suas atividades regulatórias se não pudessem criar normas técnicas com o fim de estabelecer regras para serem seguidas pelos entes regulados.

Todavia, esse poder normativo possui limites: atos normativos emitidos pelas agências reguladoras não podem contrariar as regras fixadas na legislação ou tratar de temas que não foram objeto de lei anterior.

Foram criadas, a partir da Reforma do Aparelho do Estado iniciada em 1995, as seguintes agências reguladoras federais:

- Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel): é a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, criada pela Lei 9.472, de 16 de julho de

1997. Possui como objetivo promover o desenvolvimento das telecomunicações 

do Brasil, de forma a colocá-la com infraestrutura mais eficiente, para poder oferecer serviço adequado à sociedade, com tarifas justas, em todo o território nacional. Sua missão é regular e fiscalizar o setor de telecomunicações, dentre elas, estão as companhias telefonia (fixa e móvel), operadoras de internet e os serviços de TV por assinatura.

- Agência Nacional de Energia (Aneel): foi criada pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, durante o primeiro mandato do Presidente Fernando Henrique Cardoso. Sua natureza jurídica: agência reguladora em regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia, tem autonomia administrativa e financeira. Possui como objetivo promover atividades relativas a outorgas de concessão, permissão e autorização de empreendimentos e serviços de energia elétrica do país, além de ser o ente que regula, autoriza e fiscaliza a produção, transmissão, distribuição e a comercialização de energia elétrica. Possui como missão proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.
- Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP): foi criada pela Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997. Possui como objetivo regular as atividades da indústria de petróleo e gás natural e dos biocombustíveis no Brasil, promover licitações para outorgas, assinar contratos em nome da União com as concessionárias para atividades de exploração, desenvolvimento e produção, cabendo a fiscalização das indústrias e mercado de petróleo e derivados, gás natural, derivados e atividades relacionadas aos biocombustíveis. Sua missão é garantir o abastecimento nacional zelando pela proteção dos consumidores de combustíveis.
- Agência Nacional de Águas (Ana): foi criada em 8 de janeiro de 1997, pela Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000. Tem como objetivo: regular o acesso e o uso dos recursos hídricos de domínio da União, regular serviços públicos de irrigação, abastecimento de água bruta, fiscalizando também o cumprimento de normas e fiscalizar a segurança de barragens. Sua missão é garantir a segurança hídrica, que significa assegurar o acesso sustentável a água em quantidade adequada e com qualidade, para bem-estar humano e o desenvolvimento socioeconômico, garantindo também a proteção contra a poluição hídrica, a preservação dos ecossistemas e os desastres associados à água.
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa): foi criada pela Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Possui como objetivo: promover a proteção da saúde da população pelo controle sanitário da produção e consumo de produtos, serviços e ambientes onde são processados os produtos, controle de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados. Sua missão é proteger a saúde da população e promover a saúde, mediante a intervenção de riscos de produtos e serviços, com ação coordenada pelo Sistema Único de Saúde.

- Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): foi criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000. Possui como objetivo: fazer a regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades de assistência privada à saúde, que regula o mercado de planos privados de saúde. Sua missão é defender o interesse público quanto à assistência suplementar à saúde e regular as operadoras setoriais.
- Agência Nacional do Cinema (Ancine): foi criada no governo Fernando Henrique Cardoso, em 6 de setembro de 2001, através da Medida Provisória nº 2.228-1, que foi regulamentada pela Lei nº 10.454, de 13 de maio de 2002. Possui como objetivo regular e fiscalizar as atividades cinematográficas e vide fonográficas. Tem como missão proporcionar desenvolvimento ao setor audiovisual em benefício da sociedade, aprimorar seus instrumentos regulatórios, como exemplo, combater a pirataria de obras audiovisuais, ampliando o alcance dos produtos audiovisuais nacionais.
- Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq): foi criada pela Lei nº 10.223, de 5 de junho de 2001. Possui como objetivo colocar em prática as políticas formuladas pelo Ministério da Infraestrutura, proporcionando padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade no fretes e tarifas, tornando mais econômica e segura para as pessoas que se circulam pelas vias aquaviárias brasileiras e também impedir situações que vão contra a competição imperfeita ou infração contra a ordem econômica. Apresenta como missão garantir à sociedade a prestação de qualidade de serviços aquaviário e de exploração da infraestrutura portuária e hidroviária, proporcionando condições de competitividade e harmonizando os interesses público e privado.
- Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT): foi criada pela Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001. Tem como objetivo regular a atividade de exploração da infraestrutura ferroviária e rodoviária federal e atividades de prestação de serviços de transportes terrestre. Sua missão é assegurar aos usuários adequada prestação de serviços de transportes terrestres
- Agência Nacional de Aviação Civil (Anac): foi criada em 2005 pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005. Possui como objetivo: normatizar, fiscalizar e certificar a atividade de aviação civil no Brasil, na forma da segurança técnica e econômica no setor de aviação, garantindo a segurança aos brasileiros, proporcionando assim, a excelência na aviação civil.
- Agência Nacional de Mineração (ANM): foi criada em 26 de dezembro de 2017, pela Lei nº 13.575, de 26 de dezembro de 2017. Possui como objetivo regular, outorgar e fiscalizar a pesquisa mineral, garimpos, extração de matérias para construção civil, fósseis, lavra de substâncias, água mineral, exploração de diamantes. Sua missão é gerenciar o patrimônio mineral brasileiro, na forma social, ambiental e econômico sustentável, usando o serviço de regulação em benefício da sociedade.

Apesar das críticas e necessidades de aperfeiçoamento, as agências reguladoras exercem um papel de grande importância para todos os consumidores brasileiros, que influenciam na qualidade dos alimentos que comemos, nos preços que pagamos nas contas de energia, na segurança da aviação para os passageiros e na oferta de serviços de telefonia e internet, entre outros serviços. A necessidade das agências reguladoras aparece como ponto crucial no novo papel destinado ao Estado, como preconizado pela reforma do Aparelho de Estado no Brasil. A importância da regulação surgiu quando o Poder Executivo passou a se mostrar incapaz de responder às demandas, tanto de indivíduos quanto de empresas. A regulação econômica está relacionada ao controle e acompanhamento do funcionamento das ações de alguns setores que são essenciais para a sociedade, para isso a regulação vem para controlar as falhas de mercado que ocorrem mais comumente ( FÉ, 2003, p. 25).

## **2 COMO AS AGÊNCIAS REGULADORAS CONTRIBUEM PARA O SERVIÇO PÚBLICO**

Para que o cidadão, na condição de consumidor, possa exercer seus direitos diante de serviços públicos fornecidos por instituições privadas, é de grande necessidade a fiscalização de tais atividades pelas agências reguladoras. As agências reguladoras existem para beneficiar os usuários mediante a fiscalização e regulação dos serviços públicos, e o trabalho visa verificar se elas possuem condições de fazê-lo, ouvindo os consumidores, e, em possuindo, se têm exercido adequadamente esse papel.

Segundo Mesquita (2004), para os usuários e consumidores e a própria sociedade, a atuação das agências deve estar voltada primordialmente para:

- a) a garantia dos seus direitos, devidamente explicitadas em regulamento e nos contratos de concessão de serviços públicos; b) a prática de tarifas ou preços justos; c) a melhoria contínua da qualidade do serviço e do atendimento prestado pelos concessionários; d) o desenvolvimento tecnológico e práticas eficientes que contribuam para a modicidade tarifária; e) a proteção ao meio ambiente; f) a implementação das políticas setoriais como a universalização dos serviços; e g) a atuação descentralizada, de forma a aproximar a ação reguladora dos consumidores ou usuários. (MESQUITA, 2004, p.30)

Cada agência tem a finalidade de controlar e/ou fiscalizar determinado setor econômico ou atividades que constituem objeto de concessão de serviço público ou permissão para exploração de bem público. Percebe-se então uma grande importância na contribuição das agências reguladoras para o serviço público. A regulação contribui para o controle da qualidade dos serviços prestados à população, conforme exemplificado a seguir:

a) A Anatel intervém para manter um patamar mínimo de qualidade dos serviços já prestados pelas empresas em relação a telefonia e internet e também para proibir abusos por parte das empresas sobre seus clientes;

b) A Anac auxilia no controle do espaço aéreo brasileiro, serviço de grande importância para a segurança nacional;

c) A Ancine atua no fomento à produção artística cinematográfica brasileira;;

d) A Anvisa trabalha no controle dos processos de produção de alimentos, condições sanitárias de ambiente, atuando no auxílio ao controle da saúde pública.

A presença das agências reguladoras possui relevância para o serviço público do Brasil, uma vez que sua atuação contribui para o controle e preservação de patamares de qualidade na prestação dos serviços regulados. Essas autarquias especiais são essenciais no desenvolvimento sustentável do país e do sistema econômico adotado pelo Brasil. Contribuem para o desenvolvimento da sociedade capitalista, auxiliando na busca do equilíbrio entre a vontade da iniciativa privada de obter lucro e os limites que a sociedade impõe a essa atuação.

### **3 OS PRINCIPAIS PONTOS DA LEI Nº 13.848/2019**

Diante das críticas ao modelo e da necessidade de aprovação de uma norma geral que retomasse o sentido original das agências, foi editada a Lei nº 13.848/2019, sancionada pelo presidente Jair Bolsonaro em 25 de junho de 2019, com vigência a partir de 24 de setembro do mesmo ano. Conhecida como o novo marco legal das agências reguladoras, a Lei nº 13.848/2019 define novos elementos para a gestão, organização e processos decisórios desses órgãos, tendo como foco a melhoria da sua governança. A lei assegura a autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira das agências, e visa contribuir para maior transparência nos processos das agências, trazendo limitações e indicações políticas para o seu corpo de dirigentes. De acordo com o que consta em seu art. 3º, parágrafo 1º:

§ 1º Cada agência reguladora, bem como eventuais fundos a ela vinculados, deverá corresponder a um órgão setorial dos Sistemas de Planejamento e de Orçamento Federal, de Administração Financeira Federal, de Pessoal Civil da Administração Federal, de Organização e Inovação Institucional, de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação e de Serviços Gerais. (BRASIL, 2019)

Devido ao fato de as agências reguladoras terem sido promovidas a órgãos setoriais, foi elevado o patamar de relacionamento das agências junto aos Sistemas acima mencionados, fazendo com que elas se relacionem diretamente com o órgão central.

Essa Lei, que dispõe sobre a gestão, organização, processo decisório e o controle das agências reguladoras, tratando então de regras de uniformização, de modo a garantir maior transparência, maior participação social, efetividade no controle dessas agências e maior eficiência na decisão das agências reguladoras.

Em relação a algumas dessas aplicações da lei cito em seu art. 3º, parágrafo 2º

se referindo a confirmação da sua natureza especial das agências reguladoras , sua autonomia administrativa, ausências de subordinação hierárquica ao presidente da república ,por fim é confirmada nessa legislação a sua autonomia administrativa , financeira , decisória , funcional. As seguintes competências são em seu art. 3º, parágrafo 2 :

§ 2º A autonomia administrativa da agência reguladora é caracterizada pelas seguintes competências:

I - solicitar diretamente ao Ministério da Economia:

- a) autorização para a realização de concursos públicos;
- b) provimento dos cargos autorizados em lei para seu quadro de pessoal, observada a disponibilidade orçamentária;
- c) alterações no respectivo quadro de pessoal, fundamentadas em estudos de dimensionamento, bem como alterações nos planos de carreira de seus servidores;

II - conceder diárias e passagens em deslocamentos nacionais e internacionais e autorizar afastamentos do País a servidores da agência;

III - celebrar contratos administrativos e prorrogar contratos em vigor relativos a atividades de custeio, independentemente do valor. (BRASIL, 2019)

De acordo com Cavalcante, 2019, “além disso, a Lei nº 13.848/2019 e as leis específicas de cada agência reguladora conferem outras características especiais a essas entidades”. Uma dessas características, de acordo com o autor, seria o *Compliance* ou “Governança Corporativa”. A Lei nº 13.848/2019 a aplica às agências reguladoras da seguinte forma:

Art. 3º. § 3º As agências reguladoras devem adotar práticas de gestão de riscos e de controle interno e elaborar e divulgar programa de integridade, com o objetivo de promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes e atos de corrupção. (BRASIL, 2019)

Cavalcante, 2019, menciona que a Lei nº 13.848/2019 apresenta o processo decisório das agências reguladoras, como dever de observância do princípio da proporcionalidade. O que pode ser observado em art. 4º:

Art. 4º A agência reguladora deverá observar, em suas atividades, a devida adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquela necessária ao atendimento do interesse público. (BRASIL, 2019)

Ainda segundo Cavalcante, 2019, pode-se encontrar na lei o dever de motivação das deliberações e a alteração dos atos regulatórios, que deve ser precedida de Análise de Impacto Regulatório. Tais fatos podem ser encontrados nos arts. 5º e 6º, respectivamente:

Temos algumas pontos importantes na lei, citando por exemplo no art.6º que fala sobre a Análise de Impacto Regulatório que é uma ferramenta moderna, que antes de ser editada uma norma será analisado os grupos que serão impactados ou negativamente ou positivamente, sendo um padrão para todas as agências reguladoras antes de uma edição de um ato normativo.

Art. 5º A agência reguladora deverá indicar os pressupostos de fato e de direito que determinarem suas decisões, inclusive a respeito da edição ou não de atos normativos.

Art. 6º A adoção e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou



usuários dos serviços prestados serão, nos termos de regulamento, precedidas da realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR), que conterá informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo. (BRASIL, 2019)

Dentre as inúmeras observações e melhores práticas trazidas por meio da Lei, podemos observar a previsão das reuniões deliberativas do Conselho Diretor ou da Diretoria Colegiada devem ser públicas e gravadas em meio eletrônico, prática que já

era adotada por agências reguladoras como a Aneel mas ainda não era uma obrigação geral. Não são públicas as deliberações que envolvam documentos classificados como sigilosos ou matéria de natureza administrativa.

A Lei dispõe, ainda, sobre os objetos de consulta pública, conforme se verifica a seguir:

Art. 9º Serão objeto de consulta pública, previamente à tomada de decisão pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada, as minutas e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados.

§ 1º A consulta pública é o instrumento de apoio à tomada de decisão por meio do qual a sociedade é consultada previamente, por meio do envio de críticas, sugestões e contribuições por quaisquer interessados, sobre proposta de norma regulatória aplicável ao setor de atuação da agência reguladora. (BRASIL, 2019)

Nessa consulta é um meio da sociedade poder participar da atuação das agências reguladoras, sobre suas propostas de normas, sendo as ouvidorias um ponto essencial, pois é de onde sai toda a s reclamações, sugestões, elogios, sendo os ouvidos da população. Podendo então, permite a articulação entre as agências e a sociedade, definindo assuntos de interesse geral

Sobre a parte normativa das ouvidorias temos no art.22º e 23º que fala sobre a presença de 1 (um) ouvidor em cada agência, seu processo de nomeação começa com Presidente da República depois passar pela aprovação do Senado Federal, para então poder ser nomeado e exercer a função por um mandato de três anos, sendo que não terá subordinação hierárquica, tendo como atribuições o zelo pela qualidade e tempestividade dos serviços prestado pela ouvidoria entre outras atribuições conforme se verifica a seguir:

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

§ 1º São atribuições do ouvidor:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência; II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência; III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência. § 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora. § 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial. § 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis. § 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora. § 6º Transcorrido o prazo para manifestação do

conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

Art. 23. O ouvidor será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da [alínea “f” do inciso III do art. 52 da Constituição Federal](#), devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas no [inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990](#), e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

Ao buscar implementar melhores práticas de governança, a lei também tende a impulsionar novos investimentos privados, especialmente no setor de infraestrutura brasileiro (GRI CLUB, 2019).

De acordo com Santos, 2013, quando a Ouvidoria recebe uma manifestação, deve “identificar suas causas, sua procedência e os meios para solucioná-la; provocando atuação corretiva sobre o fato demandado e preventiva, buscando as correções estruturais”. Dessa forma consegue-se contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação com o cidadão.

Ainda conforme descreve Santos, 2013, as principais atribuições das Ouvidorias são: elaborar relatórios de avaliação crítica da atuação da instituição, sugerir mudanças na política institucional e em sua operacionalização, garantir o acesso à informação e a transparência da gestão pública, viabilizar o exercício participativo da cidadania e atuar na mediação de conflitos.

## 4 MÉTODO

Esta pesquisa tem por objetivo demonstrar quais são os canais de atendimentos online das Agências Reguladoras, sua abordagem foi de forma qualitativa e natureza descritiva, tendo um levantamento de informações em cada website. Tornando mais explícitos os estudos nesta área das ouvidorias (Gil, 2010).

As informações obtidas na pesquisa exploratória em websites teve como propósito demonstrar posições diversas em cada ouvidoria sobre seus processos de atendimento. Nessa análise teve como passos verificar os sites que atendem de forma mais acessível ou dificultam o acesso do consumidor. Tendo como passos básicos: a pré-análise, a exploração do material e os resultados por meio da interpretação dos canais de atendimento. A pré-análise foi organizado os dados obtidos pela pesquisa nos websites, em

seguida, a exploração dos dados o levantamento para definição da análise. As informações foram encontradas ao final do trabalho de pesquisa.

Nesse sentido as , as informações supracitadas , foram definidas com categorias de apresentar os passos para ser chegar na ouvidoria e informações sobre os canais e a figura da site como demonstração para deixar com mais clareza.

## 5 RESULTADOS DE PESQUISA: DISPONIBILIDADE DE CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS-CONSUMIDORES POR PARTE DAS AGÊNCIAS REGULADORAS.

Cada agência reguladora possui, em seu site, um canal de atendimento como forma de comunicação e divulgação, como mencionado no art. 24 da Lei 13.848. Diante dessa informação, será demonstrado a seguir como as agências reguladoras se utilizam desses canais para atendimento aos consumidores-cidadãos.

- a) Anatel: consta a aba de “reclamar” ou a aba de “contato”, conforme será apresentado na imagem a seguir. Na aba de reclamar sugere duas opções de reclamação. Na primeira opção é mencionada a opção de reclamação direto com a Anatel. Já a segunda menciona a opção de registrar a reclamação primeiro com a prestadora. Abaixo das opções de reclamação existe um passo a passo de como registrar a reclamação adequadamente. Neste sentido a ouvidoria não é responsável pelo tratamento das reclamações, mas faz um acompanhamento, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade no atendimento das empresas de serviços em telecomunicações. Dessa forma, é necessário seguir as orientações do site da Agência.

Figura 1 – Tela de acesso ao registro de reclamações - Anatel



Fonte: <https://www.anatel.gov.br/institucional/>

- b) Aneel: possui uma aba de “Fale Conosco”, apresentado pela imagem abaixo. Nessa aba há opção de reclamação sobre a distribuidora, visita à sede da Aneel localizada em Brasília ou enviar um documento à Aneel. Na opção de fazer reclamação já existem várias opções pré-formuladas para as perguntas e um passo a passo de como as reclamações podem ser feitas. Cabe ressaltar que a Agência realiza distinção entre a Ouvidoria destinada às questões setoriais (serviços prestados pelas concessionárias) e a chamada Ouvidoria Institucional, que se destina a colher reclamações, críticas e sugestões sobre a atuação da própria Aneel.

Figura 2 – Tela de acesso ao Fale Conosco - Aneel



Fonte:

<https://www.aneel.gov.br/>

- c) ANP: possui o “Fale Conosco”, onde é possível fazer uma reclamação, sugestão ou elogio por meio do preenchimento de um formulário. É possível, ainda, anexar documentos. Traz um contato direto do consumidor com os serviços relacionados a distribuição de gás, entre outros. Busca trazer garantias, direito a manifestações e informações claras a respeito dos serviços. O acesso é feito por meio do canal abaixo, que se demonstrou padrão para os portais de Agências já migrados para a plataforma “gov.br”.

Figura 3 – Tela de acesso ao Fale Conosco - ANP





Fonte: <https://www.gov.br/anp/pt-br>

- d) ANA: possui os “Canais de Atendimento”, onde podem ser observadas as opções de denúncia, solicitação, sugestão ou elogio por meio do preenchimento de formulário, conforme apresentado a seguir.

Figura 4 – Tela de acesso aos Canais de Atendimento - ANA



Fonte : <https://www.gov.br/ana/pt-br>

- e) Anvisa: possui a aba “Canais de atendimento”, onde consta a “Ouvidoria” e dentro dela a opção “Fale-Ouvidoria”, onde é informado quais assuntos são ou não tratados por lá. Caso seja um assunto que possa ser resolvido por meio dessa aba, também é disponibilizado um formulário.

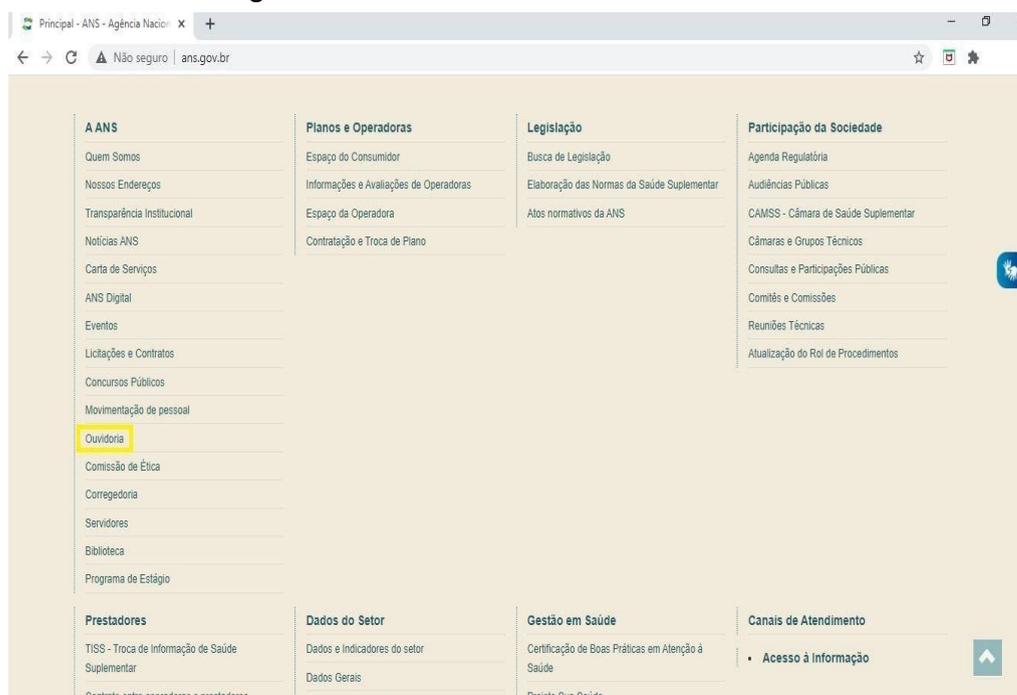
Figura 5 – Tela de acesso aos Canais de Atendimento - Anvisa



Fonte: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br>

- f) ANS: logo na página inicial já é possível observar a opção “Ouvidoria”, onde é feita uma breve apresentação do que é a ouvidoria, suas competências e o que não é de sua competência. Abaixo dessas informações é possível conhecer um pouco mais sobre a ouvidoria ou entrar em contato direto com a ouvidoria da Operadora de Plano de Saúde. Desta forma a ouvidoria da agência não substitui o serviço da Central de Atendimento da ANS. A ouvidoria recebe, registra e responde os contatos feitos especificamente com o objetivo de aprimorar ou corrigir os serviços prestados pela ANS. Tendo como foco principal receber demandas como reclamações, propor recomendações que promovam a qualidade e eficiência e exercer o acompanhamento das ações e da atuação da ANS.

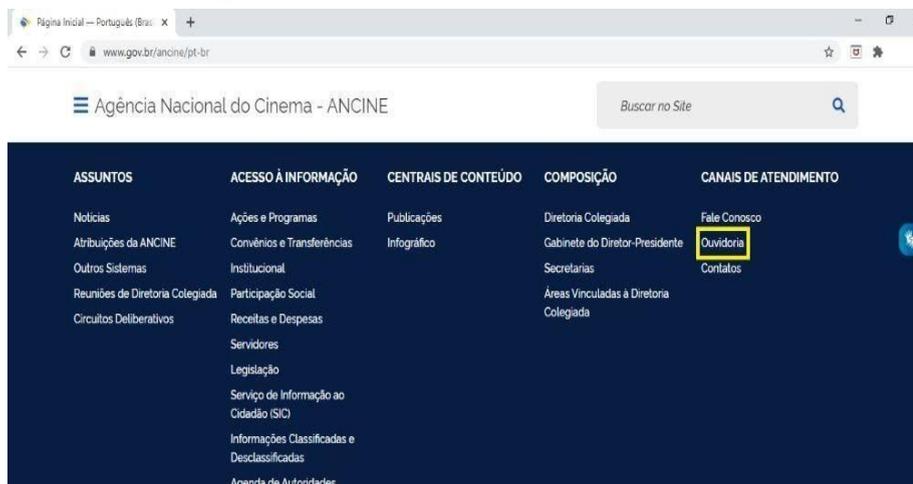
Figura 6 – Tela de acesso à Ouvidoria - ANS



Fonte: <http://www.ans.gov.br/>

- g) Ancine: possui a “Ouvidoria” onde solicita que seja verificado primeiro se a dúvida pode ser solucionada pelo canal “Fale conosco”. Caso não seja possível, ela possui duas abas, uma de envio de manifestações e outra de pedido de informação. Em ambas as abas há informações ao cidadão sobre qual a função de cada uma.

Figura 7 – Tela de acesso à Ouvidoria - Ancine



Fonte: <https://www.gov.br/ancine/pt-br>

- h) Antaq: possui a opção de “Ouvidoria” logo em sua página inicial, onde explica qual o papel da ouvidoria e informa as formas em que as reclamações, sugestões ou elogios podem ser feitas: telefone, correspondência, fax ou preenchimento de formulário na internet. A Ouvidoria é o canal de acesso direto e permanente do cidadão, em que poderá se manifestar com críticas, reclamações, registrar denúncias, sugerir ou elogiar os serviços prestados pela Antaq e a atuação de seus agentes.

Figura 8 – Tela de acesso à Ouvidoria - Antaq



Fonte: <http://portal.antaq.gov.br/>

- i) ANTT: possui a opção “Canais de Atendimento”, onde consta o “Fale Conosco”, na qual podem, facilmente, ser encontradas as opções de atendimento pelo WhatsApp, formulário eletrônico, envio de e-mail ou atendimento por chat.

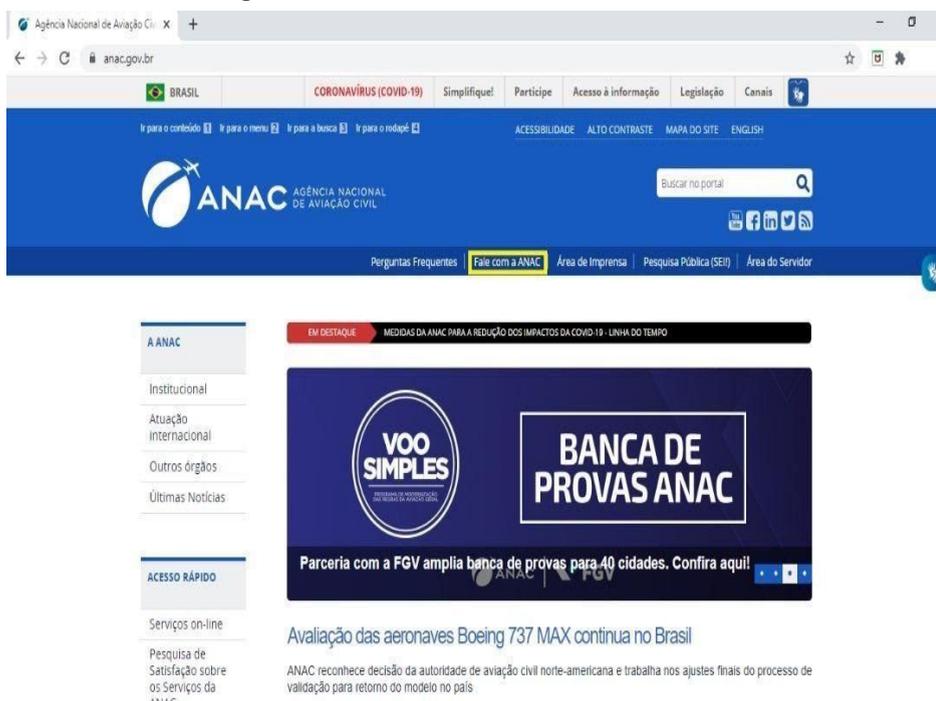
Figura 9 – Tela de acesso aos Canais de Atendimento - ANTT



Fonte: <https://portal.antt.gov.br/>

- j) Anac: possui a opção “Fale com a ANAC”. Nela é possível registrar reclamação de passageiro contra companhias aéreas ou falar com a ANAC sobre solicitação, reclamação, elogio, sugestão, denúncia ou a opção simplifique, que se trata da possibilidade de sugerir aprimoramentos aos processos da Agência. Segundo o site da ANAC estes tipos de registros são tratados e respondidos pelos Serviços Especializados de Atendimento a Manifestações (SEAMs) existentes nas áreas técnicas da Agência, sendo consideradas como atendimento de primeira instância.

Figura 10 – Tela de acesso ao Fale com a Anac



Fonte:

<https://www.anac.gov.br/>

- k) ANM: possui a opção “Ouvidoria”, onde conta um pouco sobre o que a ouvidoria faz e dá as seguintes opções: informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão. Segundo o site da ANM, dentro as atribuições da agência são imprescindíveis as coletas de informações diretamente ligados ou subordinados aos órgãos e entidades vinculadas à ANM.

Figura 11 – Tela de acesso à Ouvidoria - ANM



Fonte: <https://www.gov.br/anm/pt-br>

Como observado acima, verifica-se que as agências em questão seguem certa padronização de acordo com a lei que as norteia. É necessário frisar que os meios de acesso à informação devem ser aprimorados, uma vez que a função da Ouvidoria é facilitar o relacionamento entre o Estado e os cidadãos, e nem sempre se encontra clareza sobre as atribuições de cada canal de atendimento e o papel da Ouvidoria da respectiva Agência – se voltada a atuar como uma espécie de supervisor das ouvidorias das concessionárias; se voltada a atuar para coletar denúncias, reclamações, críticas e sugestões sobre o atendimento da própria Agência, ou se essa mesma instância exerce ambos os papéis.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil passava por um momento turbulento, consolidando a transição de um regime militar para um novo regime democrático, onde, somente a partir da Constituição de 1988, foram determinadas as eleições diretas gerais, para todos os cargos.

O Estado estava inflado com o seu regime centralizado e sem condições de organização, de forma que a máquina pública central era maior do que se tinha condições de suportar. A criação das agências reguladoras implantou o conceito da administração pública vinculado à política de descentralização do governo, criando mais centros de tomada de decisão e facilitando o atendimento nas atividades finalísticas da gestão pública.

A literatura sobre o tema evidencia as dificuldades que eram relacionadas com o Estado e suas deficiências frente ao sistema de atendimento e regulação de serviços, anteriormente à reforma do aparelho do Estado.

Desta forma, a ineficiência do governo em manter um processo administrativo coeso e rápido, abriu precedentes para a mudança do aparelho do Estado, pensando efetivamente nos clientes dos seus serviços, ou seja, os cidadãos, e nas melhores maneiras de atendimento. Foi desenvolvido então um plano diretor e criada uma legislação específica para estabelecer os moldes da regulação, sem prejuízo do foco no atendimento à população.

É possível afirmar que as agências reguladoras propiciaram uma verdadeira quebra de paradigma com relação à concepção tradicional da separação de poderes, ao deliberar sobre processos, realizar gestão e elaborar normativos regulamentadores das matérias de sua competência, mesmo estando sob a égide do Poder Executivo.

Nesse sentido as agências reguladoras ocuparam o seu lugar e, aos poucos, foram tomando forma, de maneira a auxiliar na melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos. Ainda há um caminho substantivo para que os serviços concedidos alcancem o patamar de excelência desejado pela população, mas muito já se avançou desde então.

A implementação e reformulação das ouvidorias, dentro das agências, aperfeiçoando os canais de comunicação em que, a população tem o espaço para fazer suas sugestões, reclamações e aferição de dúvidas, se torna um grande avanço para a melhoria das condições de relacionamento entre as pessoas que se utilizam dos serviços prestados pelo governo e o próprio governo na forma das agências.

Como visto no decorrer dos conceitos expostos aqui neste trabalho, as ouvidorias têm papel fundamental na relação entre clientes-usuários-consumidores-cidadãos e governo, sendo assim, a porta de entrada do real interesse da população, e fomentando uma obrigação de receber, apurar e solucionar as reclamações das partes envolvidas, bem como buscar responder a todos de maneira rápida e eficaz.

Ainda há que se falar em melhora no processo de organização e adequação das reclamações, sugestões ou elogios, visto que, mesmo com os avanços da tecnologia, ainda hoje não há acesso facilitado para todos. Mas não se limitando apenas a esse motivo, como também: ao preenchimento dos formulários, que pode ser um processo de difícil entendimento para cidadãos com menos acesso a recursos educacionais, os meios de contato telefônico são muito escalonados, podendo ser melhorados, de forma que não seja necessário passar por vários atendentes, bem como desburocratizar o processo como um todo.

Objetivo do trabalho foi, explorar como as agências reguladoras surgiram e como as Ouvidorias das Agências Reguladoras tem esse papel de grande importância para trazer uma resposta tanto para agência, tanto para sociedade que recorre às ouvidorias, sobre seus serviços de regulação e sua dinâmica de atender as reclamações da população. Com um levantamento dos canais de Ouvidorias das Agências na internet buscando compreender como os canais de acessos são disponibilizados ao cidadão nos sites das agências reguladoras, demonstrando seu tipo de burocracia para atender as reclamações dos seus consumidores

A pesquisa teve um retorno interessante de forma geral, com o conhecimento da história da reforma, suas causas para tal acontecimento e sua remodelação do Estado trazendo a modernização da administração, e principalmente entender de forma mais clara sobre as agências reguladoras e seu importante canal que são as ouvidorias suas leis, obtendo informações de grande valia para o leitor.

As limitações da pesquisa foi o fato de não ter aprofundado mais sobre as ouvidorias, de saber mais profundamente sobre seus canais, seu tempo de espera para ser resolvido as demandas, os resultados sobre a satisfação dos consumidores. A pesquisa foi mais na parte de acesso e suas burocracias para o atendimento, explicando como cada agência se coloca acessível para os consumidores.

Pelo exposto, conclui-se que as agências reguladoras têm papel fundamental na administração pública. É importante que elas tenham o seu dever claramente estabelecido, não só para a população, mas para os próprios servidores que nela atuam, de forma a não se perderem em seus objetivos.

A ouvidoria é, portanto, uma forma de manter as Agências que estão focadas

no cidadão , pois através das ouvidorias se coleta o feedback para então detectar os valores, os padrões as diretrizes das agências que não estão cumprindo ou não estão produzindo resultados desejáveis. Diante disso, as ouvidorias permitem a solução para os conflitos internos ou externos para não haver problemas maiores, conclui-se então a grande importância que as ouvidorias têm.

As agências reguladoras precisam exercer sua principal função, não deixando que o Estado retorne ao período anterior à sua criação. Portanto, é de fundamental importância que os servidores técnicos saibam analisar bem a necessidade e os problemas existentes, vinculados ao seu papel de regulação, tornando-se parte fundamental no aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Alex Cavalcante. O modelo brasileiro de agências reguladoras: breve histórico e perspectivas para o futuro. *Senatus*, v. 7, n. 2, p. 42-49. Brasília-DF, 2009.
- ALVES, Alex Cavalcante. A profissionalização do serviço público federal brasileiro no regime democrático. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10- 13 nov. 2015.
- BRASIL. Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996. Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997. Dispõe sobre a política energética nacional, as atividades relativas ao monopólio do petróleo, institui o Conselho Nacional de Política Energética e a Agência Nacional do Petróleo e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000. Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000. Dispõe sobre a criação da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 10.223, de 5 de junho de 2001. Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes, e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 10.454, de 13 de maio de 2002. Dispõe sobre remissão da Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica - CONDECINE, de que trata a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005. Cria a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, e dá outras providências. Presidência da República.
- BRASIL. Lei nº 13.575, de 26 de dezembro de 2017. Cria a Agência Nacional de Mineração (ANM); extingue o Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM);

- altera as Leis n<sup>o</sup> 11.046, de 27 de dezembro de 2004, e 10.826, de 22 de dezembro de 2003; e revoga a Lei n<sup>o</sup> 8.876, de 2 de maio de 1994, e dispositivos do Decreto-Lei n<sup>o</sup> 227, de 28 de fevereiro de 1967 (Código de Mineração). Presidência da República.
- BRASIL. Lei n<sup>o</sup> 13.848, de 25 de junho de 2019. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras. Presidência da República.
- BRASIL. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. Presidência da República. Brasília, 1995.
- BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. A reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. Lua Nova, n. 45. São Paulo-SP, 1998.
- CAVALCANTE, Marcio André Lopes. Lei n<sup>o</sup> 13.848/2019: Lei das Agências Reguladoras Federais. Publicado em 2019. Disponível em <https://www.dizerodireito.com.br/2019/06/lei-138482019-lei-geral-das-agencias.html> em 17/10/2020. Acesso em 17/10/2020.
- FÉ, Carlos Frederico Cerqueira de Moura. Agências reguladoras e reforma do estado brasileiro: insulamento burocrático ou democratização do estado? Um estudo multicaso (ANEEL, ANATEL, ANVISA e ANS). Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial) - FGV - Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro-RJ, 2003.
- GRI CLUB. Nova Lei das Agências Reguladoras traz melhora em governança. Publicado em 2019. Disponível em <https://www.griclub.org/news/infraestructure/nova-lei-dasagencias-reguladoras-traz-melhora-em-governanca-825.html>. Acesso em 14/07/2020.
- GROTTI, Dinorá Adelaide Musetti. As agências reguladoras. R. Bras. de Dir. Público - RBDP, ano 2, n. 4, p. 187-219, jan./mar. Belo Horizonte-MG, 2004.
- GIL, Antônio C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MESQUITA, Alvaro Augusto Pereira. O papel e o funcionamento das agências reguladoras no contexto do Estado brasileiro: problemas e soluções. 2004.
- SANTOS, Aristóteles dos. O papel das ouvidorias públicas. Ouvidoria da Anatel. Brasília, 2013.