

**Debate foi promovido pela Comissão de Defesa do Consumidor e reuniu representantes de 11 dessas agências**

As diferentes ouvidorias de agências reguladoras funcionam cada uma a seu modo e com estruturas diversas, e nem sempre estão totalmente adequadas à legislação vigente. Essa foi a conclusão da audiência pública promovida na quinta-feira (4) pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, que reuniu onze representantes dessas agências. Eles detalharam suas atividades e exibiram seus números de atendimento.

O deputado Márcio Marinho (Republicanos-BA), que pediu o debate, destacou o papel das ouvidorias como canal direto de comunicação entre o cidadão e a administração pública. As ouvidorias existem em 331 órgãos do Executivo e, no ano passado, receberam 1,5 milhão de acessos.

O deputado Jorge Braz (Republicanos-RJ), que presidiu a reunião, chamou a atenção para a falta de padrão entre as ouvidorias. "Ah, não tem ouvidor. Será que isso não foi proposital?", questionou. "O fato é que precisamos da efetividade das ações dos ouvidores", cobrou.

**Aneel**

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) é uma das que não tem ouvidor. Ela tem um coordenador técnico desde 2013 (quando foi criada) e duas ouvidorias: uma para serviços prestados pela agência e outra para serviços públicos de energia elétrica.

No ano passado, a Aneel recebeu 4.726 manifestações de consumidores e demorou, em média, 9 dias para responder aos usuários, sendo que 31,84% deles estão insatisfeitos com a agência.

**Anatel**

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) não detalhou números de satisfação e de reclamações, mas se comprometeu a enviar os dados à comissão. Os serviços de telecomunicações costumam ser os campeões de reclamação nos órgãos de defesa do consumidor.

O ouvidor da Anatel, Felipe Oliveira, disse que a ouvidoria tem 6 servidores e 2 estagiários para responder, em média, 440 demandas por mês no Fala Br (plataforma integrada de ouvidoria e acesso a informação da Controladoria Geral da União), além de centenas de interações por outros canais.

**Anvisa**

As reclamações direcionadas à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) também chegam basicamente por meio da página Fala Br. A ouvidoria da Anvisa tem 8 funcionários.

A ouvidora interina, Simone Saad Calil, disse que, por meio do Fala Br, a Anvisa recebeu 4 mil manifestações no ano passado. A maioria de denúncias relacionadas a comércio de medicamentos e produtos não permitidos ou falsificados.

Cerca de 40% dos usuários reclamaram da página da ouvidoria por não conseguirem achar a informação que procuravam. Por outro lado, 99% das 12 mil reclamações de 2023 foram respondidas em 18 dias, em média.

**Antaq**

Na Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq), as denúncias e reclamações podem ser feitas por vários canais, mas o Fala Br é que centraliza a tramitação de demandas. Em 2023, a ouvidoria da Antaq recebeu 1.752 demandas.

A ouvidora-substituta da agência, Joelma Maria Costa Barbosa, disse aos deputados que o setor está aprimorando a comunicação institucional.

#### **ANS**

Já a ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que trata dos planos de saúde, tem 7 funcionários e 20 atendentes do Disque ANS para receber manifestações e acompanhar serviços prestados.

Segundo o ouvidor interino, João Paulo Dias de Araújo, em 2023, a ouvidoria da ANS recebeu 214.871 pedidos de informação e 357.323 reclamações. Destas, 46% se referem à demora na resposta dos planos. Quando o beneficiário não consegue atendimento com a operadora, ele reclama na ANS.

“Essa mediação é feita em até dez dias, sendo que a operadora tem prazo para resolver o problema desse cidadão. Não respondendo, a agência tem trabalho de abrir processo administrativo e eventualmente punir essa operadora por não ter feito aquele atendimento”, explicou Araújo.

#### **ANA**

A ouvidoria da Agência Nacional de Águas (ANA) tem, além do ouvidor, Ricardo Medeiros de Andrade, 4 funcionários.

O ouvidor explicou que cerca de 65% do atendimento solicitado em 2023 não eram da competência da ANA. Os outros 35% foram encaminhados aos responsáveis para receber resposta em 8 dias.

“Se ele tem uma reclamação de serviço de abastecimento em Brasília, por exemplo, em até 48 horas ele recebe a resposta de que deve procurar a Adasa [Agência Reguladora de Águas do Distrito Federal] para resolver o problema dele”, exemplificou.

#### **ANTT**

A ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) tem 15 funcionários, além do ouvidor-substituto, Carlos Elias Bastos dos Santos.

A ouvidoria também atende por vários canais, inclusive o Fala Br, e leva, em média, 15 dias para responder aos usuários.

Em 2023, houve 628.166 reclamações, sendo 63% pedidos de informação.

#### **Anac**

A ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) tem 19 funcionários. Como as demais agências, a Anac também recebe demandas dos usuários por vários canais, e demora, em média, 3 dias para responder aos questionamentos no Fala Br e 8 dias para atender pedidos pela [Lei de Acesso à Informação](#).

Em 2023, a Anac recebeu 70.180 manifestações, entre atendimentos da central telefônica e demais canais. Os assuntos mais frequentes na central de atendimento são reclamações de passageiros (6.774) e agências de viagem (2.505). Nas manifestações registradas na plataforma Fala.BR, que foram 29.438, os assuntos mais comuns foram sistemas informatizados e licenças e habilitações.

#### **ANM**

A ouvidoria da Agência Nacional de Mineração (ANM) tem apenas três pessoas, contando com o ouvidor interino, André Elias Marques.

Na ANM, no ano passado, todas as demandas recebidas (304) foram respondidas em menos de 5 dias, em média. É o segundo órgão mais rápido.

#### **ANP**

A ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) tem 11 funcionários, segundo o ouvidor, Marco Antônio Souza de Araújo.

Em 2023, houve quase 74 mil atendimentos telefônicos na ouvidoria e 14.500 atendimentos por escrito. A ouvidoria atendeu 88% das solicitações e tem uma avaliação positiva para 85% dos usuários.

#### **Ancine**

A ouvidoria da Agência Nacional do Cinema (Ancine) existe desde 2001 e tem 5 funcionários. Segundo o ouvidor, João Paulo Machado Gonçalves, em 2023 houve 486 manifestações. Destas, 224 foram tratadas diretamente pela ouvidoria sem demandas de outras unidades técnicas da agência.

O tempo médio de resposta foi de 7 dias, e os temas mais demandados foram fomento e registro.

O deputado Jorge Braz resumiu a situação das agências reguladoras brasileiras: "Há insuficiência de dinheiro, insuficiência de membros para trabalhar e, no final da história, o povo paga de um jeito ou de outro".

**Fonte:** Agência Câmara de Notícias, em 05.07.2024