

# Defesa do consumidor, participação social e ferramentas para a cidadania:

Um banco de dados  
para o monitoramento da regulação





# Defesa do consumidor, participação social e ferramentas para a cidadania: Um banco de dados para o monitoramento da regulação

São Paulo  
Novembro de 2011

Realização:



Apoio:

Departamento de  
Proteção e Defesa  
do Consumidor

Secretaria de  
Direito Econômico

Ministério  
da Justiça



**Produção de texto:** Marcelo Daniliauskas e Teresa Donato Liporace

**Edição e revisão:** Carlos Thadeu Couceiro de Oliveira

**Colaborações:** Juliana Ferreira Kozan, Lisa Gunn, Mariana Ferreira Alves, Silvia Vignola e Veridiana Alimonti

**Projeto gráfico e editoração eletrônica:** Brasil Expressa Comunicação

**Imagem da capa:** Shutterstock

**Impressão:** Vox Editora

**Tiragem:** 1.500 exemplares

Esta publicação foi impressa em Starmax fosco 80g/m<sup>2</sup> (miolo) e Cartão Supremo 250g/m<sup>2</sup> (capas)

**Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

Rua Desembargador Guimarães, 21 – Água Branca

CEP 05002-050 – São Paulo/SP

Tel.: 55 11 3874-2150

publicacoes@idec.org.br

WWW.idec.org.br

**Ministério da Justiça**

**Secretaria de Direito Econômico**

**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ministério da Justiça, 5º andar, Sala 520

CEP 70064-900 – Brasília/DF

Tel.: 55 61 2025-3105

dpdc@mj.gov.br

www.mj.gov.br/dpdc

Distribuição gratuita e reprodução autorizada, mediante citação da fonte original.

---

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor.

Defesa do consumidor, participação social e ferramentas para a cidadania: Um banco de dados para o monitoramento da regulação / Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. São Paulo: IDEC, 2011.

56 p.; II; 21 cm

1. Banco de dados de monitoramento da regulação 2. Defesa do consumidor 3. Participação social 4. Agências reguladoras. I. Título

# Índice

Apresentação.....	7
<b>Parte 1 - Por que regulação?</b>	
Introdução.....	9
O que é regulação?.....	11
O programa de fortalecimento da participação social na regulação.....	13
A importância da participação das Organizações de Consumidores na regulação e seus desafios.....	14
<b>Parte 2 - O processo regulatório</b>	
Como devem ser os principais canais de participação na regulação.....	18
Como são os canais de participação e monitoramento das agências nacionais de regulação.....	24
Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).....	25
Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).....	29
Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).....	31
Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).....	33
<b>Parte 3 - O banco de dados de monitoramento da regulação</b>	
Objetivos da ferramenta.....	37
Tutorial.....	38
Acessando o banco de dados.....	39
Visão geral da página inicial.....	40
Conhecendo a seção consultas e audiências públicas.....	43
Pesquisando.....	45
Conhecendo o conteúdo de uma consulta ou audiência pública.....	46
Cadastramento.....	51
Colaboração e contribuições.....	52
<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>54</b>



# Apresentação

As agências reguladoras são instituições relativamente novas no Brasil – as primeiras completaram recentemente uma década de criação. Ainda enfrentam desafios para se consolidar institucionalmente e para se articular com outros organismos que atuam de forma complementar, como é o caso das Organizações de Defesa do Consumidor (ODC). Sua atuação impacta diretamente no dia a dia dos consumidores, pois a elas cabe, por atos normativos e administrativos, fiscalizar, guiar, corrigir e suplementar as falhas do sistema de mercado, como o desequilíbrio entre consumidores – parte mais vulnerável na relação de consumo – e fornecedores, sempre preservando o interesse público.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)<sup>1</sup> deve fortalecer a sua incidência na regulação de forma a garantir maior equilíbrio nesse processo. Isso pode ser feito com o monitoramento sistemático e com a participação em consultas e audiências públicas, além da ocupação de outros espaços institucionalizados nas agências reguladoras. O Idec vem discutindo com as agências, há algum tempo, a necessidade de aprimoramento nos diferentes canais de participação, tornando o processo decisório mais transparente e a atuação das agências mais legítima.

Com o objetivo de promover maior participação das instituições do SNDC na regulação, o Idec, com apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (DPDC/SDE/MJ), concebeu e estruturou o *Banco de dados para o monitoramento da regulação*, uma ferramenta que possibilita justamente o acompanhamento sistemático de consultas e audiências públicas e favorece a interlocução entre os pares de forma a se estabelecer um processo em rede.

---

<sup>1</sup>O SNDC é coordenado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (DPDC/SDE/MJ) e formado pelos órgãos públicos estaduais, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor (Procons, Decons e similares), pelo Ministério Público, pelas Defensorias Públicas, pelas entidades civis de defesa do consumidor e pelas agências e outros órgãos reguladores.

Essa publicação apresenta alguns conceitos relacionados com a regulação e seus espaços de participação, e aborda a importância do envolvimento, cada vez maior, dos atores do SNDC.

A presente publicação está dividida em três partes: na primeira, retomando a experiência do Idec junto a algumas agências nacionais de regulação, são apresentados os projetos realizados ou em andamento como pano de fundo para discutir o que é regulação, a importância da participação social e a incidência das Organizações de Defesa do Consumidor (ODC) nessas agências.

Na segunda parte são apresentados conceitos presentes no processo regulatório como audiência e consulta pública, agenda regulatória, conselhos consultivos, entre outros. Também são resumidas as atribuições das quatro agências reguladoras nacionais que são objeto do *Banco de dados de monitoramento da regulação*: Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Essa parte do texto traz referências às legislações de criação e funcionamento dessas agências, bem como aos seus principais canais de participação e monitoramento.

Na última parte é apresentada a ferramenta concebida neste projeto: o *Banco de dados de monitoramento da regulação* e seus objetivos, além de um tutorial para qualquer usuário conhecer suas principais funcionalidades<sup>2</sup>.

Desde há muito, o Idec percebeu a importância de atuar na regulação de serviços e produtos, uma vez que a participação dos consumidores na elaboração de normas é mais um momento para assegurar direitos e minorar conflitos de consumo futuros. Incrementar essa atividade e colaborar para sua difusão é, assim como a defesa posterior dos direitos do consumidor, também um ato de cidadania.

A invenção democrática necessita que todos os recursos tecnológicos e informacionais sejam colocados à disposição dos cidadãos. Esperamos com essa iniciativa, que as informações aqui contidas e as ferramentas de participação social sugeridas contribuam efetivamente para incentivar a incidência política e a articulação das organizações de defesa dos consumidores no processo de regulação.

Boa leitura.

**Lisa Gunn** – *Coordenadora Executiva do Idec*

---

<sup>2</sup>Uma observação se faz importante: como muitas vezes os portais das agências reguladoras na internet são bastante complexos, dificultando a localização de informações e legislações importantes e de forma rápida, decidimos, a fim de facilitar essa busca, manter as suas indicações na internet, abreviando os endereços originais da rede com o recurso de um encurtador de links (disponível em <http://bitly.com/>). Por outro lado, vale alertar que essas informações e referências podem sofrer atualizações ao longo do tempo após a impressão dessa publicação.

## Parte 1

# Por que regulação?

## Introdução<sup>3</sup>

A participação social em políticas públicas é uma conquista do processo democrático e resultou de demandas da sociedade organizada. Proulgada após anos de autoritarismo no país, a Constituição Federal de 1988 trouxe em seu bojo os interesses da sociedade civil por mais liberdade, autonomia e, principalmente, por voz. Deu-se vida a diversos institutos jurídicos de extrema importância para a concretização da democracia, dentre os quais se destaca a possibilidade da participação popular de forma direta nos desígnios estatais. O direito à participação passou a ser um direito fundamental, inscrito no *caput* do art.1º da Carta Magna, e decorre diretamente dos princípios do Estado de Direito e do princípio democrático.

A partir deste marco, foram criados mecanismos de participação dos cidadãos na vida política do país e suscitados novos valores da democracia – representatividade, transparência, controle social e *accountability*. Surgiram instrumentos de participação do cidadão em praticamente todas as áreas sob a tutela do Estado, possibilitando sua integração na definição, na execução e na avaliação da ação pública. Esse processo tornou extremamente necessária a alteração na forma de organização e atuação nos movimentos sociais: novos tipos de liderança, mais pragmáticas, mais qualificadas e profissionalizadas; novas maneiras de lidar com atores mais institucionalizados, como órgãos públicos e outros setores do Estado; maior institucionalização dos próprios movimentos; novos temas e novas demandas.

---

<sup>3</sup>Este texto baseia-se em artigo de LIPORACE, 2011.

Além do conhecimento técnico, também é preciso aprender a prática da negociação, outra forma de lidar com o conflito, o “confronto propositivo”, diferente dos confrontos característicos da fase mais reivindicativa dos movimentos. Foi preciso rever a forma como as organizações da sociedade civil relacionam-se com o saber técnico, com as negociações e as alianças políticas. Acumular conhecimento e experiência suficientes para poder mover-se seguramente nos espaços de governo, sem o temor de perder sua identidade ou de ser manipulado por atores com maior acesso ao saber e ao poder, é um processo de aprendizagem.

Em meados da década de 1990, novos desafios surgiram com a transformação da economia brasileira por meio de um movimento em direção à privatização dos serviços públicos essenciais. Esse movimento – que incluiu amplas reformas institucionais – surgiu tão repentinamente que não houve esforço correspondente para a criação de um consenso ou comunicação acerca da nova ordem econômica. Nesse processo, a participação social foi relegada a um segundo plano. As novas agências reguladoras começaram a operar em um relativo vazio, sem redes sociais fortes e em meio à atitude de desconfiança e receio (OCDE, 2008). O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado preconizava a redefinição do papel do Estado, que deixava de ser o responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social, pela via da produção de bens e serviços, para se fortalecer na função de promotor e regulador desse desenvolvimento. Energia elétrica e telecomunicações, por exemplo, serviços considerados essenciais à qualidade de vida da população, passaram a ser fornecidos por empresas, frequentemente com a participação de capital estrangeiro.

Embora o serviço continuasse a manter sua natureza pública, as concessionárias se dedicavam a prestá-los visando à maximização dos interesses de seus investidores, que não necessariamente coincidiam com o interesse da coletividade. Esse cenário levou o consumidor a uma vulnerabilidade multidimensional. O limitado poder de negociação frente às grandes corporações fez com que o cidadão-consumidor estivesse mais sujeito a sofrer lesões econômicas e a suportar os diversos riscos da atividade empresarial desenvolvida pelas concessionárias. Não foi por acaso que nos anos posteriores ao processo de privatização dos serviços públicos as organizações de proteção e defesa do consumidor – Procons, entidades civis, Ministérios Públicos e Defensorias – dedicaram a maior parte da sua capacidade de trabalho ao atendi-

mento a consumidores lesados pelas empresas prestadoras de serviços regulados, especialmente, pelas concessionárias de serviços públicos. Era preciso explicar direitos e deveres em função do novo arcabouço regulatório. Os papéis não estavam claros para o cidadão, que não compreendia as funções das agências reguladoras, sua relação com consumidores e empresas, nem tampouco enxergava nos novos entes da administração pública a figura de um aliado, que deveria zelar pela qualidade e pelo acesso aos serviços e pela defesa do interesse público. Por outro lado, concessionárias de serviços públicos também não compreendiam as interseções entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e os marcos regulatórios setoriais. Foi necessário empreender muitos esforços na solução de questões imediatas e, ao mesmo tempo, comunicar ao cidadão os novos papéis e responsabilidades a partir do novo modelo regulatório que passou a vigor no país a partir da década de 1990.

Enquanto os problemas se avolumavam nos Procons, entidades civis de defesa do consumidor e defensorias públicas de todo o Brasil, tentavam, sem sucesso, interagir com os novos entes. Parte da solução passava pelo esclarecimento da origem de toda aquela confusão e pelo saneamento dos conflitos entre a legislação consumerista e os marcos regulatórios. Os integrantes do SNDC também encontravam dificuldades para avançar na direção de propostas que pudessem, de fato, sanar, de uma vez por todas, problemas recorrentes enfrentados pelos consumidores. Diferentes pesquisas realizadas pelo Idec evidenciaram que parte das dificuldades surge com a falta de conhecimento acerca do processo regulatório e outra parte em consequência dos procedimentos adotados pelas agências com relação às instâncias de participação e processos decisórios. Durante muito tempo não era evidente para a grande maioria dos órgãos de defesa do consumidor a necessidade do seu envolvimento na regulação. Eles se limitavam ao atendimento ao público a tentativas de solução dos conflitos estabelecidos nas relações de consumo.

## O que é regulação?

Partimos da definição provinda da doutrina jurídica, em que o ato de regular significa organizar determinado setor afeto às agências, bem como controlar as entidades que atuam nes-

se setor (DI PIETRO, 2006, p. 458). Complementando esse entendimento, Calixto Salomão Filho (2001, p. 15) discorre que a regulação, em seu sentido amplo, abrangeria toda forma de organização da atividade econômica através do Estado, seja a intervenção através da concessão de serviço público ou no exercício de poder de polícia administrativo. Conforme pontua Alexandre Santos de Aragão (2002, p. 27-28), a edição de regras, a garantia de sua aplicação e a punição de infrações seriam as três funções inerentes à regulação.

Do ponto de vista político e econômico, regulação governamental significa a imposição de regras à ação de atores privados (eventualmente estatais) que atuam em determinados mercados. Essas regras podem ser determinadas por meio de atos normativos, sanções, supervisão ou, eventualmente, pela própria inação.

A regulação mais do que somente corrigir imperfeições mercadológicas, incide sobre uma série de produtos e serviços que são caros aos cidadãos. A regulação, portanto, incide sobre áreas de interesse público, a fim de preservar e promover direitos fundamentais – como o acesso a serviços essenciais e a proteção da saúde e da vida.

Segundo Justen Filho, a regulação econômico-social consiste na atividade estatal de intervenção indireta sobre a conduta dos sujeitos públicos e privados, de modo permanente e sistemático, para implementar as políticas de governo e realizar direitos fundamentais (JUSTEN FILHO, 2005, p. 447). Entendemos, portanto, que a realização dos direitos fundamentais é o cerne da atividade regulatória (SODRÉ et al., 2010).

Ao discorrerem sobre regulação social os autores de viés economicista passam pela necessidade de preservação do interesse público, mas não o colocam como fim último da regulação. É a intervenção do Estado na economia para o bem da economia (mercado). Esse é o pensamento que prevaleceu no movimento de criação e implantação do atual modelo de regulação estatal. Trata-se de um problema estrutural, que pode ser considerado o centro emanador de muitos dos problemas regulatórios que afetam a sociedade. Tem-se, por exemplo, regulamentos e processos fiscalizatórios de agências focados na figura do ente regulado, relegando-se o consumidor e seus direitos – como o direito de acesso de serviços com qualidade – a um segundo plano.

Uma regulação social condizente com os preceitos constitucionais tem como finalida-

de precípua a promoção do interesse público e a garantia de direitos fundamentais. Sob esse prisma, a intervenção do Estado na economia passa a ser meio para a promoção de direitos. Nessa esteira, se em determinado setor sensível à sociedade o mercado fosse perfeito, mesmo assim permaneceria a necessidade de regulação, entendida como a intervenção do Estado na economia para a promoção do bem-estar social.

## O programa de fortalecimento da participação social na regulação

A proposta de estruturação do *Programa de Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social na regulação*<sup>4</sup> surgiu a partir do exercício de observação e sistematização das principais dificuldades enfrentadas na atividade de monitoramento dos setores regulados, das barreiras enfrentadas pelos técnicos do Idec e de outras organizações de consumidores no exercício diário da representação dos interesses do consumidor junto às agências reguladoras e da necessidade de aprimorar a sua incidência nesse campo.

A implantação do programa envolveu na sua primeira fase a observação das práticas das agências reguladoras no tocante aos mecanismos de transparência, controle social e efetividade na resolução de problemas recorrentes enfrentados pelos consumidores e a análise dos marcos regulatórios setoriais e das leis de criação das agências (REVISTA DO IDEC, 2006), além de uma pesquisa sobre requisitos de transparência e de controle social presentes em agências reguladoras de outros países (SODRÉ et al., 2010). Os levantamentos permitiram a explicitação das principais dificuldades das organizações de consumidores no acompanhamento do processo regulatório e na participação em espaços de controle social institucionalizados junto às agências reguladoras.

Na segunda fase do programa, os esforços foram direcionados para a construção de

<sup>4</sup>O Programa de fortalecimento da capacidade técnica da participação social na regulação foi implementado pelo Idec no período de janeiro de 2008 a novembro de 2011 com apoio do FOMIN- Fundo Multilateral de Investimentos- BID. Informações sobre o Programa disponíveis em: <http://www.idec.org.br/mobilize-se/participe-da-regulacao/mais-informacoes>.

propostas visando à mitigação de barreiras enfrentadas pelas organizações de consumidores na participação em processos regulatórios. Algumas metodologias de trabalho foram pensadas e implementadas, a exemplo do desenvolvimento de um programa de capacitação para organizações de defesa do consumidor sobre temas relacionados à regulação e um curso sobre defesa do consumidor para os servidores das agências reguladoras. Ambas iniciativas complementares e que visavam à construção de um processo de facilitação do diálogo entre os diferentes atores<sup>5</sup>.

Uma ferramenta concebida no âmbito do programa apresentada nesta publicação é o *Banco de dados de monitoramento da regulação*, que incorpora vários elementos reunidos no programa – a necessidade do monitoramento constante de consultas e audiências públicas, a explicitação do objeto de cada consulta e audiência considerando a perspectiva do consumidor, a articulação das organizações de consumidores buscando a complementariedade necessária a ocupação efetiva dos espaços de controle social e a disseminação da importância da participação no processo regulatório como requisito estratégico para a melhoria das relações no mercado e a redução dos problemas enfrentados pelo cidadão no tocante a produtos e serviços regulados.

## **A importância da participação das Organizações de Consumidores na regulação e seus desafios**

O novo modelo de regulação no Brasil conferiu às agências prerrogativas especiais de autonomia e desenho institucional diferenciado. Ao mesmo tempo, procurou assegurar mecanismos de transparência e de controle social nos processos decisórios. Foram instituídos canais para o exercício do controle social como, por exemplo, Audiências e Consultas Públicas, Ouvidorias, Conselhos de Consumidores e outras instâncias de participação. Tais mecanismos

---

<sup>5</sup>Informações sobre os cursos estão disponível em: <http://www.regulacao.gov.br/cursos/parceria-idec/>. Realizados por meio da parceria: Idec/Pro-Reg/DPDC/MJ.

visam assegurar os direitos do cidadão/usuário junto às concessionárias de serviço público numa nova perspectiva de envolvimento do usuário frente às atividades do Estado. Mas, a criação desses mecanismos por si só não foi capaz de garantir a participação do consumidor no processo regulatório.

A ausência de definição de critérios mínimos ao atendimento dos requisitos de transparência e participação social provocou uma grande distorção no processo de consolidação desse modelo, ocasionando graves problemas ao cidadão. Embora, conceitualmente, o processo regulatório esteja aberto à participação dos agentes impactados por ele – setor regulado e consumidores –, na prática, a inserção desses atores é completamente desbalanceada. Até agora, os consumidores e as organizações que o representam não conseguiram ocupar esses espaços de forma efetiva.

Por estarem muito próximas ao cidadão, as organizações que atuam na defesa do consumidor conhecem em profundidade os problemas enfrentados por eles em relação aos produtos e serviços regulados. As instituições do SNDC acompanham dia a dia os impactos das atividades regulatórias e fiscalizatórias exercidas pelas agências no mercado. A partir das práticas de fornecedores de produtos e serviços e dos problemas relatados pelos cidadãos, as organizações de defesa do consumidor podem avaliar a eficácia das regras expedidas pelos reguladores. O exercício permanente de acompanhamento do mercado de consumo e a observação das práticas nas relações de consumo e negociação com os agentes do mercado conferem requisitos importantes para a representação dos consumidores no processo regulatório. No entanto, os obstáculos à ampliação da eficiência e eficácia inerentes à natureza dessa atividade de representação ainda são enormes. Há o risco constante de se limitar a participação a assuntos periféricos e à resolução de questões pontuais quando não se consegue transpor a barreira imposta pela complexidade com que os assuntos regulatórios são apresentados.

*O Programa de Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social na Regulação* teve início em 2008 e produziu um diagnóstico sobre os espaços de participação social nas agências reguladoras federais e sobre a atuação dos organismos de proteção e defesa do consumidor no acompanhamento de setores regulados. Este estudo explicitou as principais dificuldades de acesso e monitoramento das informações sobre os setores regulados e sobre

o processo regulatório. O cenário evidenciado pelo programa conduzido pelo Idec mostrou que a participação deficiente dos consumidores nos processos regulatórios resulta de diversos fatores, que vão desde a falta de percepção por parte dos reguladores da importância dessa apresentação e da necessidade de estimulá-la e instrumentalizá-la, até a ausência de clareza por parte das organizações de consumidores sobre a extrema relevância do seu envolvimento em todas as fases do processo regulatório, além da falta de preparo para desempenhar esse novo papel de forma efetiva. No que tange à dinâmica do processo, percebe-se, claramente, um alto grau de assimetria entre os atores impactados e interessados na regulação (PROENÇA J.D.; PRADO, 2011):

- **Assimetria de informação** – as empresas e concessionárias que atuam nos setores regulados detêm todo o conhecimento relativo ao seu negócio – informações técnicas, econômicas, concorrência, tendências mundiais, novas tecnologias – e esse fato é inerente à atividade econômica.

- **Assimetria de recursos técnicos e financeiros** – os quadros especializados, além dos recursos dos disponíveis às prestadoras (consultores, escritórios de advocacia e ainda mobilização do seu próprio quadro técnico), em uma situação de consulta pública, por exemplo, são infinitos perto daqueles disponíveis às organizações de consumidores, sejam elas públicas ou da sociedade civil organizada.

- **Assimetria de oportunidades** – o acesso à agência é muito mais facilitado para o setor regulado, já que seus executivos e técnicos podem, a todo momento, levar demandas e apresentar seus pleitos ao regulador, seja no próprio ambiente da agência, em reuniões acordadas; em fóruns técnicos, onde há clara interlocução entre reguladores e regulados, como simpósios, congressos etc.; ou até mesmo no ambiente da empresa, quando técnicos das agências demandam informações, dados, estudos e esclarecimentos para subsidiar processos de fiscalização e acompanhamento do setor.

- **Assimetria de linguagem** – a tecnicidade dos termos adotados no ambiente das agências reguladoras torna difícil a compreensão por parte do consumidor, que desconhece até mesmo os seus direitos relativos aos serviços regulados. A complexidade está presente na linguagem das normas administrativas, na divulgação de minutas de novos regulamentos, nas informa-

ções disponíveis sobre o setor regulado e até mesmo na comunicação sobre os mecanismos de participação disponíveis.

A adequada regulação depende do equilíbrio entre os diferentes interesses nela envolvidos. Nesse sentido, é importante entender como funcionam os processos e mecanismos de relacionamento entre os diferentes *stakeholders* e os entes reguladores, e como esses relacionamentos influenciam a pauta de atuação da agência. Entendemos como *stakeholders* na área de regulação todos os atores que, individual ou coletivamente, tenham algum interesse sobre as atividades da agência. Podem ser os consumidores individuais, associações de consumidores, organizações públicas de defesa do consumidor, Procons, empresas e associações de classe do setor regulado, trabalhadores e suas associações, além do próprio governo, entre outros.

De modo geral, há um amplo consenso de que os entes regulados – empresas e concessionárias – têm uma posição privilegiada no relacionamento com os reguladores, mas os esforços por parte de reguladores para minimizar esse desequilíbrio ainda são insuficientes.

## Parte 2

# O processo regulatório

## Como devem ser os principais canais de participação na regulação

**E**xistem diversos canais e instâncias, formais e informais, de relacionamento das agências com os diferentes *stakeholders*: audiências e consultas públicas, ouvidorias, conselhos consultivos, grupos de trabalho, câmaras setoriais, dentre outros. Eventualmente, há alguns específicos para os consumidores – individuais e coletivos<sup>6</sup> – tais como: comitês de defesa dos usuários, superintendências ou diretorias próprias, unidades descentralizadas de atendimento etc. Os mecanismos por meio dos quais os consumidores podem participar institucionalmente do processo regulatório – as instâncias que se destinam à participação formal de representantes do consumidor – devem ser pautados por condições que permitam ampliar a participação objetiva da população na condução da função administrativa do Estado.

Todos e quaisquer órgãos públicos cuja atuação provoque impacto nos consumidores devem pautar a sua atuação pela transparência em sua configuração institucional, possibilitando o acesso às informações sobre a atuação do órgão, incluindo a existência de mecanismos que permitam ao consumidor conhecer e participar do processo decisório da regulamentação do setor, bem como a necessidade de uma efetiva atuação dos entes reguladores de forma que

---

<sup>6</sup>O conceito de consumidor individual é usado como referência ao cidadão que pode e deve incidir no processo regulatório registrando os problemas enfrentados com os serviços regulados junto às agências e, até mesmo, contribuindo em audiências e consultas públicas ou contactando as ouvidorias. Consumidor coletivo é um conceito adotado para as organizações de consumidores – públicas e privadas – que representam o consumidor nas instâncias institucionalizadas de participação (PROENÇA J.D.;PRADO,2011).

atuem em prol do consumidor por meio da emissão de regulamentação, pela fiscalização e pela repressão aos abusos e infrações cometidos.

Vejamos, então, quais são as principais instâncias de participação no processo regulatório e algumas propostas para o seu aperfeiçoamento:

## 1. A agenda regulatória

É fundamental ressaltar a necessidade de existir um documento público, construído de modo coletivo e participativo, que indique os temas a serem regulados em determinado período (geralmente anual), com o fim de promover a previsibilidade e a transparência da atuação regulatória e possibilitar a participação da sociedade civil na definição das prioridades institucionais. O Sistema Nacional de Informação em Defesa do Consumidor (SINDEC)<sup>7</sup> e as informações das ouvidorias e canais de atendimento das agências devem ser subsídio para definição de agenda regulatória e ferramenta para monitoramento e avaliação do impacto da regulação.

É importante que a agenda tenha horizonte de curto (um ano) e médio (três anos) prazos; que haja a previsão dos temas e cronograma de atividades; que seja feita a elaboração e a revisão dos temas com submissão da discussão a uma pré-consulta e, posteriormente, da minuta à consulta pública; que haja um balanço semestral de implementação; e que a agenda regulatória bem como esse balanço sejam amplamente divulgados.

## 2. Audiências e consultas públicas

Além de espaços relevantes para apresentação dos argumentos das partes interessadas, configuram-se também como importantes instrumentos de *accountability*. O modo como esses mecanismos são utilizados por uma agência demonstra o maior ou menor grau de abertura e transparência desse órgão. As audiências e consultas públicas são muito mais acessadas

<sup>7</sup>O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) é uma base de dados que reúne informações de Procons de 23 estados e do Distrito Federal (Rondônia, Roraima e Paraná ainda não estão integrados). Em novembro de 2011, 157 Procons com 367 unidades integravam o SINDEC. O DPDC/MJ instituiu uma base de dados nacional e estadual que disponibiliza informações e gráficos em tempo real, cria novos mecanismos para inclusão dos órgãos municipais e ainda estabelece a base tecnológica necessária para a elaboração de cadastros estaduais e nacional de reclamações fundamentadas, previstos no Código de Defesa do Consumidor.

e utilizadas pelo setor regulado, que possui estrutura e capacidade técnica e financeira para participar de forma efetiva desses processos. Assim, os esforços empreendidos para promover uma maior participação do consumidor e das organizações que o representam indicam o grau de importância atribuído a esse ator no processo regulatório.

Em linhas muito gerais, essas duas práticas têm como objetivos:

- Recolher subsídios e informações para o processo decisório;
- Propiciar aos agentes e consumidores a possibilidade de encaminhamento de seus pleitos, opiniões e sugestões;
- Identificar, da forma mais ampla possível, todos os aspectos relevantes à matéria objeto de consulta ou audiência pública;
- Dar publicidade à atuação da agência.

A legislação das agências não trata das consultas e audiências públicas de forma detalhada e, muitas vezes, não faz distinção entre as duas modalidades. Algumas das legislações adotam os termos “audiência pública” e “audiência pública presencial”. A convocação, geralmente, fica a critério do Conselho Diretor da agência, que também determina a forma de participação: presencial ou contribuição documental. Na quase a totalidade dos casos a legislação confere substancial autonomia à Diretoria Colegiada para decidir essas questões.

Quando essas decisões ficam exclusivamente a cargo da diretoria da agência, a sociedade se surpreende com um determinado texto em consulta pública e, via de regra, não possui tempo hábil nem tampouco recursos suficientes para realizar um estudo aprofundado e, assim, contribuir com qualidade. Esse quadro é piorado quando a consulta fica aberta por um prazo exíguo, o que parece ser um simples cumprimento a mera formalidade.

Visando o aperfeiçoamento desse mecanismo no sentido de minimizar o desequilíbrio observado e fomentar a participação social efetiva nas consultas e audiências públicas, o Idec considera indispensável:

*a) Realização de consultas prévias (pré-consultas)*

Depois de estabelecida a agenda regulatória – que deve ser fruto de um processo transparente e participativo – a agência deve adotar procedimentos que possibilitem a obtenção

de subsídios para elaboração da minuta de regulamento ou decisão regulatória a ser colocada em consulta pública. Conceitualmente, essa fase tem sido denominada “pré-consulta” ou “consulta prévia” e é nesse momento que a interlocução com os setores impactados deve proporcionar a apresentação e discussão do problema identificado pela agência e as possíveis alternativas para solucioná-lo. A pré-consulta ou consulta prévia, proposta pelo Idec, é um instrumento adotado em outros países e tem como objetivos principais: i) explicitar perdas e ganhos de cada alternativa (que pode considerar novos regulamentos ou não) – *trade off*; ii) colher subsídios, dados e fatos relevantes que possibilitem a elaboração de propostas de regulamentos que considerem os problemas verificados pelo consumidor na ponta da cadeia; iii) preparar os interlocutores (especialmente as entidades que representam o consumidor) para a participação nos processos de consulta pública que serão realizados numa etapa posterior.

*b) Motivação clara e inteligível sobre a proposta colocada em consulta pública*

No momento em que a agência inicia um processo de consulta pública, quando geralmente divulga a minuta de um regulamento ou decisão regulatória que pretende adotar, com o objetivo de receber contribuições por escrito, é extremamente importante que a motivação do ato esteja clara para os potenciais participantes do processo, com a apresentação do seu objeto de forma clara, objetiva e em linguagem acessível. Todo o material relativo ao processo de consulta pública – material técnico que fundamenta as propostas, bem como as explicações, em linguagem leiga, dos temas técnicos abordados na proposta – deve estar disponível na sede e no site durante o prazo da consulta e após a sua finalização, pelo prazo mínimo de um ano. Esse procedimento confere maior transparência ao processo e possibilita o seu acompanhamento por parte dos interessados.

*c) Comunicação direta com organizações de consumidores*

No que diz respeito às propostas de regulamento ou decisão regulatória de interesse do consumidor, sugere-se que haja uma comunicação formal sobre a consulta pública diretamente ao órgão coordenador do SNDC assim que a consulta for aprovada pelo Conselho Diretor.

É importante que a agência mantenha um cadastro atualizado (*mailing list*) com os contatos das organizações do SNDC, permitindo que eles sejam informados sobre a abertura do processo de consulta pública e pré-consultas.

*d) Prazo para as consultas públicas*

Atualmente, o prazo para o envio de contribuições às consultas públicas varia muito. Observamos que há consultas que permanecem abertas por 15 dias e outras por 30 dias corridos. Prazos inferiores a 60 (sessenta) dias corridos não cumprem com o objetivo último de concretizar a participação social. É preciso que os consumidores e as entidades que o representam tenham como esclarecer dúvidas, preparar as propostas e, para isso, precisam de tempo, uma vez que acompanham, simultaneamente, diferentes setores.

*e) Total transparência no processo de consulta pública*

Uma das formas de transparência é disponibilização das contribuições (críticas e sugestões) na sede e no site da entidade reguladora, devidamente identificadas, em até dez dias após o recebimento e durante o prazo mínimo de um ano após a publicação da decisão regulatória. Além disso, é imperioso que seja dada publicidade também à posição do órgão ou entidade reguladora sobre as contribuições, na sede ou sítio na internet, até trinta dias após deliberação sobre a matéria. O órgão deve se manifestar acerca das contribuições em até 60 dias após o encerramento da consulta pública, prorrogáveis por igual período com expressa motivação. Isso evita a perda de interesse e envolvimento dos consumidores no processo.

Paralelamente às consultas públicas, devem ocorrer as audiências públicas, que consistem em eventos presenciais de interlocução dos representantes do órgão ou entidade reguladora com interessados nos temas constantes da agenda regulatória e das consultas públicas específicas, para dirimir dúvidas e recolher críticas e sugestões.

No caso das audiências públicas com grande repercussão aos consumidores, sugere-se que seja realizada uma audiência pública em pelo menos uma capital de cada região territorial do país. Além disso, importante que trinta dias antes da realização haja uma comunicação formal ao órgão coordenador do SNDC; a divulgação na sede e no sítio na internet de estudos,

dados ou materiais técnicos utilizados como fundamento da proposta submetida à audiência pública; a divulgação de explicações, em linguagem leiga, dos temas técnicos abordados; e a realização de eventos prévios à audiência pública, para subsidiar a participação dos consumidores e de entidades de defesa do consumidor.

Após a realização da audiência, é fundamental a divulgação, na sede e no sítio na internet, das atas onde devem constar as críticas e sugestões apresentadas, devidamente identificadas, antes do fim de prazo para recebimento de contribuições por escrito, com permanência mínima de um ano após a publicação da decisão regulatória. Finalizada a audiência, deve também haver a divulgação na sede e no site na internet do posicionamento do órgão ou entidade reguladora sobre as contribuições apresentadas, com indicação do procedimento adotado.

Por fim, ressaltamos que as audiências públicas devem ocorrer significativamente antes do fim das consultas públicas, para que os seus participantes tenham tempo hábil de preparar suas contribuições por escrito após terem sanado as suas dúvidas nessas audiências.

### **3. Conselho consultivo**

Os conselhos consultivos são instâncias de assessoramento da diretoria previstas na legislação de algumas agências: ANAC, ANATEL, ANS e ANVISA, por exemplo. Tanto na ANEEL como na ANTT não há previsão legal de se constituir um conselho.

Trata-se de um órgão colegiado de participação institucionalizada da sociedade, constituindo-se em um importante canal para emitir pareceres sobre temas no âmbito de competência da agência. Embora não tenha papel deliberativo, constitui-se num canal diferenciado, que pode conferir transparência ao processo de tomada de decisões no âmbito da agência, se a sua atuação for efetiva. A importância da representação da sociedade junto à agência foi destacada na própria legislação, que define o conselho consultivo como “órgão de participação institucionalizada da sociedade” na agência.

As experiências mais antigas são da ANS e da ANATEL, que criaram o conselho em 1998, seguida da ANVISA, que criou em 2000, e da ANAC. Embora tenham um mesmo papel institucional, suas características internas e resultados variam muito em função do posicionamento da própria agência diante desse espaço institucionalizado de participação. Além da

quantidade de reuniões realizadas anualmente, é importante avaliar a representação e legitimidade dos integrantes do conselho e o processo de indicação de seus membros, além do tipo de informação disponibilizada e da transparência nas ações promovidas pela agência.

#### **4. Canais eficientes de comunicação com o consumidor**

Para a efetividade da participação no processo regulatório, é necessário que seja possível o acompanhamento dos impactos e resultados que a atuação dos órgãos causa nas empresas e nos consumidores. É fundamental que a comunicação das agências com o consumidor seja feita em linguagem acessível, reduzindo, ao máximo, o tecnicismo dos termos. Essa comunicação pode ser feita, por exemplo, por meio de:

- Meios de divulgação como internet, relatórios com resultados e avaliação do setor, boletins impressos/eletrônicos.
- Disponibilização de legislação relacionada ao órgão e ao setor, notícias da área com bancos de dados, dados dos atendimentos dos órgãos e reclamações dos consumidores, infrações, processos administrativos, apreensão, recalls, empresas ou produtos com problemas, indicadores do setor.
- Informações sobre o órgão: estrutura e áreas, pessoal, diretores e contatos, informações sobre a operação do órgão, além da ampla divulgação e explicitação de regras sobre as instâncias e canais de participação e sobre as oportunidades de interlocução com o órgão regulador.

## **Como são os canais de participação e monitoramento das agências nacionais de regulação**

Nessa parte do trabalho são apresentadas quatro agências nacionais de regulação (ANATEL, ANEEL, ANS e ANVISA), referências às legislações de sua criação e funcionamento, bem como seus principais canais de participação e monitoramento.

Existem diversos órgãos reguladores, mas aqui são abordados apenas os quatro citados

por terem sido selecionados para acompanhamento pelo projeto do *Banco de dados de monitoramento da regulação* em sua primeira etapa.

Existem reclamações recorrentes e realizadas por uma parcela significativa de consumidores e, como foi dito anteriormente, em vez de solucionar casos, pontualmente, é possível intervir na regulação para evitá-los. As agências reguladoras em questão foram escolhidas considerando como principais critérios: acúmulo das organizações do SNDC no monitoramento de determinados setores, relevância de produtos e serviços regulados e grau de importância e impacto na vida dos consumidores em relação aos assuntos no âmbito da esfera de regulação dessas agências, a saber: telecomunicações, energia elétrica, planos e serviços de saúde, produtos e serviços que impactam a saúde (alimentos, medicamentos, saneantes, serviços de saúde, dentre outros).

## **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)**

*Sobre a agência:*

A missão da ANATEL é promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional.

Autarquia especial criada pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472, de 16 de julho de 1997)<sup>8</sup>, a agência é administrativamente independente, financeiramente autônoma e não se subordina hierarquicamente a nenhum órgão de governo – suas decisões só podem ser contestadas judicialmente. Do Ministério das Comunicações, a ANATEL herdou os poderes de outorga, regulamentação e fiscalização e um grande acervo técnico e patrimonial. Compete à agência adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade.

---

<sup>8</sup>Disponível em: <http://bit.ly/vy01bf>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

Dentre as atribuições da ANATEL, merecem destaque:

- implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações;
- expedir normas quanto à outorga, à prestação e à fruição dos serviços de telecomunicações no regime público;
- administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas, expedindo as respectivas normas;
- expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado;
- expedir normas e padrões a serem cumpridos pelas prestadoras de serviços de telecomunicações quanto aos equipamentos que utilizarem;
- expedir ou reconhecer a certificação de produtos, observados os padrões e normas por ela estabelecidos;
- reprimir infrações dos direitos dos usuários; e
- exercer, relativamente às telecomunicações, as competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações da ordem econômica, ressalvadas as pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).<sup>9</sup>

As consultas e audiências públicas são regidas pelo Regimento Interno da ANATEL<sup>10</sup>, aprovado pela Resolução nº 270 de 19 de julho de 2001.

*Canais de participação e monitoramento:*

**Audiências públicas:** destinam-se a debater ou apresentar, oralmente, matérias de interesse geral. A realização desses encontros é divulgada com pelo menos cinco dias de antecedência por meio de publicação no Diário Oficial da União e por avisos no site da agência.

**Consultas públicas:** a agência submete a minuta de ato normativo, bem como documento ou assunto de interesse relevante, a comentários e sugestões do público em geral. Os textos submetidos a consulta são formalizados por publicação no Diário Oficial da União e ficam

<sup>9</sup>Fonte ANATEL: <http://bit.ly/tDhAKI>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>10</sup>Disponível em: <http://bit.ly/uhVepv>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

disponíveis para visualização e contribuição através do Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas (SACP) (<http://sistemas.anatel.gov.br/sacp/>).

**Conselho Diretor:** considerado o órgão máximo da ANATEL, composto por cinco conselheiros que são nomeados pelo Presidente da República e aprovados pelo Senado Federal. O mandato dos conselheiros é de cinco anos e a cada ano um deles é substituído a fim de garantir o acúmulo institucional da agência. O conselho é presidido pelo presidente-executivo da agência. O acompanhamento desse órgão é fundamental, pois é nessa instância que as prioridades da regulação, bem como suas resoluções são aprovadas (<http://bit.ly/tBwthz>). É regido pela Lei Geral de Telecomunicações.

**Transmissão das reuniões do Conselho Diretor:** em 11 de novembro de 2011 foi aprovada a Portaria nº 982 que trata da transmissão audiovisual e pública das reuniões do conselho, um importante instrumento de transparência e oportunidade de monitoramento (<http://bit.ly/s3sgBu>).

**Conselho Consultivo:** é um órgão de participação institucionalizada da sociedade na agência, integrado por doze conselheiros, representantes do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Poder Executivo, de entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações, de entidades representativas dos usuários e de entidades representativas da sociedade. Cabe ao Conselho Consultivo opinar sobre o Plano Geral de Outorgas, o Plano Geral de Metas para Universalização dos serviços prestados no regime público e demais políticas governamentais de telecomunicações; aconselhar quanto à instituição ou eliminação da prestação de serviço no regime público; apreciar os relatórios anuais do Conselho Diretor; e requerer informação e fazer proposição a respeito de ações do Conselho Diretor da Anatel (<http://bit.ly/tY6xzO>). É regulamentado pela Lei Geral de Telecomunicações.

**Agenda regulatória:** o que a agência chama de agenda regulatória é o Plano Geral de Atualização da Regulação (PGR), Resolução nº 516 de 30 de outubro de 2008. O PGR estabelece metas de curto, médio e longo prazos para um período de dez anos no que diz respeito às prioridades no processo de regulação. O Plano deve ser revisto a cada dois anos ou em a qualquer tempo que se considere necessário (<http://bit.ly/sugPrx> e <http://bit.ly/ul4Y4s>).

**Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações:** criado por meio da

Resolução nº 107 de 26 de fevereiro de 1999<sup>11</sup> e retomado em 2008, o CDUST tem por finalidade assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da ANATEL no exercício de suas competências legais em matéria de defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Atualmente, o Idec é uma das entidades civis de defesa do consumidor que participa do Comitê representando os consumidores pelo Fórum Nacional de Entidades Civis de Defesa do Consumidor – FNECDC (<http://bit.ly/ua5QBZ>).

**Conselhos de Usuários de Telefonia Fixa:** a Resolução nº 490 de 24 de janeiro de 2008<sup>12</sup> estabeleceu que as prestadoras de serviços de telefonia fixa devem implantar e manter em permanente funcionamento os Conselhos de Usuários, com caráter consultivo, para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pela prestadora, bem como para sugerir e propor melhorias dos serviços. Estão implantados 47 conselhos nas diferentes capitais e alguns municípios, integrados por usuários e por associações ou entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor (<http://bit.ly/saZ6PF>).

**Fóruns e seminários:** a agência promove fóruns e seminários públicos voltados às operadoras de telecomunicações e também aos consumidores. Por exemplo, em 2011, em algumas capitais brasileiras, aconteceu o *Fórum Alô, Brasil! Estimular e fortalecer a participação social nas telecomunicações* (<http://bit.ly/t6d87N>).

**Plano de Ação Pró-Usuário:** lançado em outubro de 2010, em linhas gerais, o Plano tem por objetivo aperfeiçoar e ampliar as ações de proteção dos direitos do consumidor e contempla mecanismos de controle social das atividades regulatórias que facilitem o acesso e monitoramento por parte das organizações da sociedade civil, de consumidores e de usuários (<http://bit.ly/sex7aw>). O plano é um dos resultados do projeto piloto implementado no âmbito do *Programa de fortalecimento da capacidade técnica para a participação social na regulação* e fruto de termo de cooperação ente o Idec e a ANATEL<sup>13</sup>.

**Relatório Anual:** a Anatel anualmente publica um relatório sobre o balanço de suas atividades desenvolvidas no período de um ano.

<sup>11</sup>Disponível em: <http://bit.ly/tQdw7R>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>12</sup>Disponível em: <http://bit.ly/vBCSz8>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>13</sup>Disponível em: <http://www.idec.org.br/mobilize-se/participe-da-regulacao/mais-informacoes>

**Ouvidoria:** no serviço *Fale com a Ouvidoria* o consumidor pode registrar críticas e sugestões sobre a atuação da ANATEL, sobre os serviços de telecomunicações, denúncias ou reclamações contra prestadoras (<http://bit.ly/rOBT0y>).

**Central de Atendimento:** o telefone 1331 funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, para registrar reclamações, denúncias, sugestões ou pedidos de informações. Portadores de deficiência auditiva: devem usar o número 1332 de qualquer telefone adaptado. O acesso ao sistema de **Atendimento Eletrônico** é feito mediante cadastramento do usuário. Antes de efetuar reclamação sobre os serviços de telecomunicações, no entanto, procure sua prestadora e tenha em mãos, ao entrar em contato com a ANATEL, o protocolo de atendimento da empresa (<http://bit.ly/tRiczp>).

**Sala do Cidadão:** em cada capital brasileira funciona uma Sala do Cidadão, espaço para que o cidadão obtenha informações e documentos, registre reclamações, dê entrada em documentos e/ou acompanhe o andamento de processos protocolados na agência. Cada sala conta com estrutura de atendimento para prestar informações, esclarecer dúvidas e ajudar os interessados na busca online de informações sobre o setor de telecomunicações. Procure o Escritório Regional mais perto de você (<http://bit.ly/tD6inR>).

## Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

*Sobre a agência:*

A ANEEL, autarquia em regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia (MME), foi criada pela Lei 9.427 de 26 de Dezembro de 1996<sup>14</sup>. Tem como atribuições: regular e fiscalizar a geração, a transmissão, a distribuição e a comercialização da energia elétrica, atendendo reclamações de agentes e consumidores com equilíbrio entre as partes e em benefício da sociedade; mediar os conflitos de interesses entre os agentes do setor elétrico e entre estes e os consumidores; conceder, permitir e autorizar instalações e serviços de energia; garantir ta-

<sup>14</sup>Disponível em: <http://bit.ly/seQVNx>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

rifas justas; zelar pela qualidade do serviço; exigir investimentos; estimular a competição entre os operadores e assegurar a universalização dos serviços.

A missão da ANEEL é proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade<sup>15</sup>.

As consultas e audiências públicas são regidas pela Resolução Normativa nº 273 de 10 de julho de 2007<sup>16</sup>.

*Canais de participação e monitoramento:*

**Diretoria Colegiada:** órgão responsável pela administração da ANEEL e composta pelo diretor-geral e outros quatro diretores, incluindo o diretor-ouvidor. O calendário de reuniões, pautas, atas e transmissões públicas das reuniões estão disponíveis no site da agência (<http://bit.ly/v4TPf8>).

**Audiências e consultas públicas:** a ANEEL trata estes espaços de participação de forma distinta das demais agências. A audiência pública é utilizada como um instrumento de apoio ao processo decisório, de ampla consulta à sociedade, que precede a expedição dos atos administrativos. Já a Consulta Pública é um instrumento administrativo, delegado pela diretoria da agência aos seus superintendentes, para apoiar as atividades das unidades organizacionais na instrução de processos de regulamentação e fiscalização ou na implementação de suas atribuições específicas. O site da agência disponibiliza as audiências realizadas desde 1998, apresentando os relatórios de contribuições enviadas (<http://bit.ly/vyLoST>).

**Fórum Forte Integração:** é um espaço para debates de idéias e assuntos de interesse do setor energético do País. Neste espaço virtual qualquer cidadão pode acompanhar comentários, sugestões, visualizar textos técnicos de terceiros, anonimamente ou mesmo postar mensagens através do cadastro de uma senha (<http://bit.ly/tO7EB6>).

**Agenda regulatória indicativa:** em um primeiro momento, a ANEEL, por meio de consulta pública, criou a agenda regulatória da Superintendência de Regulação dos Serviços de

<sup>15</sup>Fonte ANEEL: <http://bit.ly/ul9cu1>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>16</sup>Disponível em: <http://bit.ly/rq1mLC>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

Distribuição para 2010 e para o biênio 2011-2011. No fim de 2011<sup>17</sup> está sendo construída, também por meio de consulta pública, uma agenda regulatória indicativa mais abrangente para a agência (<http://bit.ly/vJet5S>).

**Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica:** os consumidores podem acompanhar de perto as concessionárias e permissionárias por meio desses conselhos. A Lei nº 8.631, de 04 de março de 1993<sup>18</sup>, determinou que as concessionárias de serviços públicos criassem os Conselhos de Consumidores, de caráter consultivo, voltados para a orientação, análise e avaliação das questões ligadas ao fornecimento, tarifas e adequidades dos serviços prestados ao consumidor final. A Resolução Normativa nº 451 de 27 de setembro de 2011<sup>19</sup> estabelece as condições para o funcionamento dos conselhos e define, inclusive, os recursos financeiros destinados à cobertura das suas despesas (<http://conselhodeconsumidores.aneel.gov.br/>).

**Postos de atendimento nos municípios:** o site da agência disponibiliza a lista de endereços de postos de atendimentos nos municípios. Nesses locais, o funcionamento deve ser de oito horas diárias, com exceção de sábados, domingos e feriados, e os horários devem ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto (<http://bit.ly/sd6z64>).

**Ouvidoria:** canal para a solução de problemas enfrentados por consumidores relativos à prestação dos serviços e também para resolver questões decorrentes de ações regulatórias ou fiscalizadoras. O telefone/fax da Ouvidoria é o 167 e outros meios de contato são: atendimento presencial, chat online e formulário eletrônico (<http://bit.ly/rZyGDU>).

## Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

*Sobre a agência:*

A ANS é a agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil. Sua missão é promover a defesa do interesse público na assistência

<sup>17</sup>Disponível em: <http://bit.ly/rMl2w>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>18</sup>Disponível em: <http://bit.ly/s5BqXJ>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>19</sup>Disponível em: <http://bit.ly/roS4wP>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais – inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores – e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país. A ANS tem por valores institucionais a transparência dos atos, que são imparciais e éticos, o conhecimento como fonte da ação, o espírito de cooperação e o compromisso com os resultados<sup>20</sup>.

As consultas e audiências públicas estão previstas e estabelecidas por meio da Resolução Normativa nº 242 de 7 de dezembro de 2010<sup>21</sup>.

*Canais de participação e monitoramento:*

**Consultas públicas:** a agência disponibiliza em seu site as consultas públicas em andamento e encerradas, além dos documentos relacionados ao tema e a exposição de motivos para elaboração/revisão do regulamento, relatório das contribuições e a publicação da resolução criada ou atualizada (<http://bit.ly/s4vEpS>).

**Audiências públicas:** realizadas eventualmente para ouvir a opinião da sociedade sobre assuntos relacionados à regulação do setor. Tais eventos são publicados no Diário Oficial da União (DOU) e divulgados no site da agência. Qualquer cidadão pode participar mediante inscrição prévia em formulário próprio disponível no site da agência (<http://bit.ly/tb9Jyo>).

**Agenda regulatória:** a ANS possui uma agenda regulatória composta por nove eixos temáticos para o biênio 2011-2012 (<http://bit.ly/iAH7tv>).

**Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS):** é um órgão consultivo formado por todos os segmentos da sociedade que representam as relações do setor. No site da agência estão disponíveis os nomes de seus representantes, calendário de atividades e as atas das reuniões (<http://bit.ly/t9BpNG>). Essa câmara foi criada por meio da Lei 9.656 de 3 de junho de 1998<sup>22</sup>.

**Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar (COPISS):** participam deste comitê: representantes da ANS, do Ministério da Saúde, das operadoras de planos privados de assistência à saúde, dos prestadores de serviços de saúde, das instituições de ensino e

<sup>20</sup>Fonte ANS: <http://bit.ly/vZeZU5>. A criação da ANS é regida pela Lei nº 9.961 de 28 de janeiro de 2000: <http://bit.ly/uXNtsM>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>21</sup>Disponível em: <http://bit.ly/u761rE>. Acesso em 18 de novembro de 2010.

<sup>22</sup>Disponível em: <http://bit.ly/tOhVpi>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

pesquisa e das entidades representativas de usuários de planos privados de assistência à saúde. No site da agência é possível verificar as atribuições do COPISS, seus membros, calendário de reuniões e atas produzidas (<http://bit.ly/rFNtP0>).

**Câmaras e grupos técnicos:** são grupos temporários compostos por especialistas da ANS e/ou representantes de todos os envolvidos do setor e criados de acordo com a necessidade de aprofundar a discussão de certos assuntos. Os debates são importantes fundamentos para a elaboração da legislação. No site da agência também estão disponíveis informações sobre as câmaras e grupos técnicos concluídos (<http://bit.ly/urWyvV>).

**Fale com a ANS:** é um formulário online para registro de reclamações, pedido de informações ou dúvidas (<http://bit.ly/nMFmCE>).

**Disque ANS:** pelo telefone 0800 701 9656 é possível reclamar especificamente sobre exame ou atendimento médico negado ou demora na autorização pelo plano de saúde. Funciona de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira, exceto feriados nacionais, das 8h às 20h.

**Atendimento pessoal/Núcleos ANS:** a agência possui 12 núcleos de atendimento pessoal que têm como objetivo tirar dúvidas, receber denúncias sobre planos de saúde, assim como fiscalizar e aplicar penalidades às empresas de plano de saúde (<http://bit.ly/fxFgrq>).

**Central de Atendimento ao Consumidor:** serviço online com dúvidas mais frequentes e respostas para questões mais recorrentes e encaminhamentos de problemas em relação a planos de saúde (<http://bit.ly/vQByx3>).

## Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)

*Sobre a agência:*

A ANVISA foi criada pela Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999<sup>23</sup>. É uma autarquia sob regime especial, ou seja, uma agência reguladora caracterizada pela independência administrativa, estabilidade de seus dirigentes durante o mandato e autonomia financeira. A gestão

<sup>23</sup>Disponível em: <http://bit.ly/voY8xN>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

da agência é de responsabilidade de uma Diretoria Colegiada, composta por cinco membros. A agência está vinculada ao Ministério da Saúde, com quem o relacionamento é regido por Contrato de Gestão.

A finalidade institucional da agência é promover a proteção da saúde da população por intermédio do controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados. Além disso, a ANVISA exerce o controle sanitário de portos, aeroportos e fronteiras e a interlocução junto ao Ministério das Relações Exteriores e instituições estrangeiras para tratar de assuntos internacionais na área de vigilância sanitária<sup>24</sup>.

As audiências e consultas públicas são regidas pelo Regimento Interno da ANVISA, aprovado pela Portaria nº 354 de 11 de agosto de 2006.<sup>25</sup>

*Canais de participação e monitoramento:*

**Diretoria Colegiada:** é regida pela lei de fundação da agência, composta por até cinco diretores, incluindo o diretor-presidente. Entre as várias atribuições da diretoria está a decisão sobre a elaboração e implementação da agenda regulatória e aprovação final das resoluções baseadas nas consultas e audiências públicas. As reuniões da Diretoria Colegiada podem ser acompanhadas pela Internet (<http://bit.ly/sFjKda>). A abertura das reuniões é um dos resultados do projeto piloto implementado no âmbito do *Programa de fortalecimento da capacidade técnica para a participação social na regulação*, objeto do termo de cooperação<sup>26</sup> celebrado entre a ANVISA e o Idec.

**Conselho Consultivo:** instituído pela Lei 9.782 de 26 de janeiro de 1999, é órgão colegiado formado por representantes de instituições da administração pública, da sociedade civil organizada, da comunidade científica, de entidades de classe, por secretários municipais e estaduais de saúde, bem como pelo agentes regulados. O papel deste conselho é acompanhar o desenvolvimento das atividades realizadas pela agência, solicitando informações e propondo

<sup>24</sup>Fonte ANVISA: <http://bit.ly/vlj0XH>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>25</sup>Disponível em: <http://bit.ly/vWzV80>. Acesso em 18 de novembro de 2011.

<sup>26</sup>Disponível em: <http://www.idec.org.br/mobilize-se/participe-da-regulacao/mais-informacoes>.

ações. As reuniões acontecem trimestralmente e são presididas pelo Ministro da Saúde ou seu representante. No site da agência estão disponíveis os nomes dos membros do conselho e as datas das reuniões. Atualmente, o Idec é membro do Conselho Consultivo da ANVISA (<http://bit.ly/w1NuKD>).

**Câmaras Técnicas:** as sete câmaras técnicas existentes têm a função de prestar consultoria, assessoramento e emitir pareceres técnicos sobre temas relacionados à atuação da agência e são formadas por representantes da comunidade científica. Estão vinculadas às áreas técnicas da agência e são elas:

- Agrotóxicos (<http://bit.ly/vGgr0M>)
- Alimentos (<http://bit.ly/ubjvth>)
- Cosméticos (<http://bit.ly/tg6wRb>)
- Medicamentos (<http://bit.ly/roNokZ>)
- Medicamentos fitoterápicos (<http://bit.ly/u4Ak9U>)
- Saneantes (<http://bit.ly/v1yWdl>)
- Tecnologia e produtos para a saúde (<http://bit.ly/tLJ9f8>)

**Câmaras Setoriais:** são fóruns de discussão temática dos quais participam a sociedade, o setor produtivo e a ANVISA para debaterem assuntos estratégicos de interesse da saúde da população e subsidiar decisões da diretoria colegiada da agência. Estão instaladas nove câmaras:

- Alimentos (<http://bit.ly/u1vI54>)
- Cosméticos (<http://bit.ly/vPr2XD>)
- Medicamentos (<http://bit.ly/sWJP0a>)
- Portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegários (<http://bit.ly/tmDbR9>).
- Saneantes (<http://bit.ly/tNML6p>)
- Serviços de saúde (<http://bit.ly/tl50oB>)
- Tecnologia e Produtos para a Saúde (<http://bit.ly/vvz9TI>)
- Toxicologia (<http://bit.ly/sb2doR>)
- Propaganda e publicidade de produtos sujeitos à vigilância sanitária (<http://bit.ly/sHCbNm>)

**Consultas e audiências públicas:** o site da agência disponibiliza as consultas públicas

e audiências públicas em andamento e já encerradas (<http://bit.ly/tsoXYf>) (<http://bit.ly/sdYQLY>).

**Agenda regulatória:** desde 2009 a ANVISA elabora uma agenda regulatória anual, bem como realiza um balanço da mesma (<http://bit.ly/vxPN3F> e <http://bit.ly/ssBd4M>).

**Ouvidoria:** canal para recebimento de denúncias, reclamação, sugestões ou elogios em relação aos serviços da agência por meio de formulário eletrônico (<http://bit.ly/v2471Q>).

**Anvis@tende:** canal para tirar dúvidas ou solicitar informações por meio de formulário eletrônico ou pelo telefone 0800 642 9782 (<http://bit.ly/utrWge>).

## Parte 3

# O banco de dados de monitoramento da regulação

## Objetivos da ferramenta

A partir da experiência, incidência nos processos regulatórios e respectivos diagnósticos, o Idec idealizou e desenvolveu o projeto *Banco de dados de monitoramento da regulação*, que conta com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (DPDC/SDE/MJ), e foi concebido, sobretudo, como uma ferramenta que visa facilitar e promover o envolvimento das organizações do SNDC em consultas e audiências públicas promovidas pelas agências reguladoras.

Os objetivos específicos do *Banco de dados* são: i) fortalecer a cultura de participação na regulação; ii) informar sobre a abertura, encerramento, prorrogação ou anulação de consultas e audiências públicas; iii) reunir e difundir os conhecimentos específicos sobre regulação adquiridos ou desenvolvidos pelas Organizações de Defesa dos Consumidores (ODC); iv) divulgar estudos, publicações, pesquisas e outros documentos sobre produtos e serviços regulados; v) promover a troca de experiências sobre as propostas de regulamentações e processos de participação social das agências nacionais de regulação; vi) articular a participação das ODC na regulação para contrabalancear a predominância da atuação dos próprios agentes regulados; vi) contribuir no processo regulatório a fim de eliminar ou reduzir problemas enfrentados pelos consumidores; vii) incentivar a avaliação do impacto para os consumidores das matérias sujeitas

à regulação e viii) incentivar a avaliação quantitativa e qualitativa em relação à incorporação das contribuições das ODC nos atos normativos e procedimentos das agências reguladoras.

Além do apoio individual a cada organização, a realização de contribuições e ações de forma articulada por parte das Organizações de Defesa dos Consumidores junto às agências, poderá, sem dúvida, contribuir para o fortalecimento da tutela do consumidor.

Como já dito antes, foram selecionadas quatro agências a serem acompanhadas: ANATEL, ANEEL, ANS e ANVISA. Dentre as consultas e audiências públicas realizadas por essas agências, serão publicadas no *Banco* somente as que afetem os consumidores<sup>27</sup>.

O Idec assumiu o compromisso de manter, atualizar, divulgar e estimular a apropriação do *Banco de dados* pelas organizações que atuam na defesa do consumidor. Trata-se de uma ferramenta que pode contribuir para a ampliação da incidência do SNDC na regulação, mas esse resultado depende do empenho e articulação das entidades envolvidas.

A ferramenta pode ser ampliada com a inclusão de outros parceiros, como academia e instituições de pesquisa, além de consumidores individuais. Pode-se, ainda, aumentar o seu escopo, incluindo outras agências reguladoras. Potencialmente, outras funções poderão ser agregadas ao *Banco de dados*, como indicadores de impacto da incidência da participação das ODC.

O aumento da incidência do SNDC nos processos regulatórios depende, no entanto, do envolvimento de cada um dos seus integrantes. Influenciar esses processos, minimizando os desequilíbrios observados no mercado de consumo e tutelando o consumidor, deve ser um objetivo comum a ser perseguido por todos.

## Tutorial

Apesar do *Banco dados de monitoramento da regulação* ter sido desenvolvido para ser uma ferramenta de fácil utilização, nessa parte da publicação apresentamos suas principais funcionalidades e procedimentos.

---

<sup>27</sup>Inicialmente esse trabalho está sendo realizado por técnicos do Idec.

## Acessando o Banco de dados

O Banco de dados de monitoramento da regulação pode ser acessado de duas formas:

- Pelo endereço direto na internet: <http://www.direitoeregulacao.org.br>;
- Ou através do Portal do Idec (<http://www.idec.org.br/>), selecionando a opção *Mobilize-se* no menu superior e em seguida a opção *Participe da regulação* (ver imagem abaixo).

The image shows a screenshot of the Idec website. At the top, there is a navigation bar with the Idec logo and the text 'Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor'. Below the logo, there are several menu items: 'O IDEC', 'EM AÇÃO', 'CONSULTAS', 'MOBILIZE-SE', and 'LOJA VIRTUAL'. A search bar is located to the right of these items. Below the navigation bar, there is a section for 'organização independente' and 'RECEBA Nossos Informes'. The main content area features a large image of a globe with the text 'EM FOCO Projeto Clima e Consumo do Idec será um dos destaques na Setembro Verde 2011'. To the right of the globe, there is a section for 'Diga' with the text 'CAMPANHA com Consumidores e o Senador Azeredo'. Below this, there is a section for 'REVISTA' with the text 'Onde jogar o lixo reciclável?'. To the right of the 'REVISTA' section, there is a section for 'HÁ 24 ANOS, O IDEC ATUA POR VOCÊ' with the text 'Orientando e defendendo consumidores. Inclusive em causas públicas'. Below this, there is a section for 'Associe-se' with the text 'JUNTE-SE À LUTA PELOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES. O IDEC É FEITO POR PESSOAS COMO VOCÊ!'. A red arrow points to the 'Participe da Regulação' option in the 'MOBILIZE-SE' menu.

## Visão geral da página inicial

Home > **MULTIUS-SE** > Participe da Regulação

Você pode contribuir nas audiências e consultar públicas das principais agências reguladoras da País.

### Participe da Regulação

#### O QUE É

O Banco de Monitoramento da Regulação foi desenvolvido pelo Idec para que você também participe da elaboração dos regulamentos estabelecidos pelas agências reguladoras. Aqui você pode acessar as consultas e audiências públicas referentes a propostas de regulamentos emitidos por quatro das agências reguladoras federais cujas áreas de atuação correspondem a temas de grande impacto sobre os consumidores: **plano de saúde (ANS), energia elétrica (ANEEL), telecomunicações (ANATEL)** além de **medicamentos, alimentos, produtos e serviços de saúde (ANVISA).**

MAIS INFORMAÇÕES

#### POR QUE PARTICIPAR

Acompanhar e participar diretamente das decisões que afetam o nosso dia a dia é um direito de todo cidadão, garantido pela Constituição Federal. A participação popular, principalmente por meio das associações de classe, organizações de defesa do consumidor e outras entidades, tem sido muito importante na definição de regras para o setor produtivo, que em geral exerce muita pressão para adequá-las aos seus interesses econômicos em detrimento dos direitos do consumidor. As consultas e audiências públicas constituem a oportunidade de os órgãos reguladores conhecerem as necessidades da sociedade e também avaliarem o impacto social do regulamento a ser emitido.

#### ENTENDA



### CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

#### OUTUBRO 2011

D	S	T	Q	Q	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

#### ABERTAS

Filtrar por

-- Seleção --

-- Seleção --

FILTRAR

✓ **AP 49/2011 - CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA**

Agência / Órgão: ANEEL  
 Tipo: Audiência Pública  
 Início: 09/09/2011  
 Encerramento: 09/12/2011

#### ENCERRADAS

Filtrar por

-- Seleção --

-- Seleção --

FILTRAR

✘ **CP 03/2011 REGULAMENTO PARA COSMÉTICOS REPELENTE DE INSETOS - EFICÁCIA, SEGURANÇA E ROTULAGEM**

Agência / Órgão: ANVISA  
 Tipo: Consulta Pública  
 Início: 24/02/2011  
 Encerramento: 16/02/2011

✘ **CP 35/2011 REDUÇÃO DOS TEORES DE IODO NO SAL**

Agência / Órgão: ANVISA  
 Tipo: Consulta Pública  
 Início: 04/07/2011  
 Encerramento: 03/09/2011

✘ **CP 37/2011 REQUISITOS PARA FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

Agência / Órgão: ANVISA  
 Tipo: Consulta Pública  
 Início: 12/07/2011  
 Encerramento: 11/09/2011

1 2 3 ▶▶

### CANAIS DE PARTICIPAÇÃO






40

## Seções

O site do *Banco de regulação* está dividido em três seções:

- *Informações sobre o Banco de dados, a regulação e participação social* (O que é; Por que participar e Entenda);
- *Consultas e audiências públicas* (na qual consta o acervo de consultas e audiências públicas, abertas e encerradas, bem como as contribuições efetuadas pelas Organizações de Direitos dos Consumidores e as resoluções publicadas pelas agências; inclui um mecanismo de busca);
- *Canais de participação* (outras possibilidades de participação e monitoramento em relação às quatro agências nacionais de regulação atualmente acompanhadas).

## Informações sobre o Banco de dados, a regulação e participação social

**O QUE É**

O Banco de Monitoramento da Regulação foi desenvolvido pelo Idec para que você também participe da elaboração dos regulamentos estabelecidos pelas agências reguladoras. Aqui você pode acessar as consultas e audiências públicas referentes a propostas de regulamentos emitidos por quatro das agências reguladoras federais cujas áreas de atuação correspondem a temas de grande impacto sobre os consumidores: **planos de saúde (ANS), energia elétrica (Aneel), telecomunicações (Anatel)** além de **medicamentos, alimentos, produtos e serviços de saúde (Anvisa)**.

**POR QUE PARTICIPAR**

Acompanhar e participar diretamente das decisões que afetam o nosso dia a dia é um direito de todo cidadão, garantido pela Constituição Federal. A participação popular, principalmente por meio das associações de classe, organizações de defesa do consumidor e outras entidades, tem sido muito importante na definição de regras para o setor produtivo, que em geral exerce muita pressão para adequá-las aos seus interesses econômicos em detrimento dos direitos do consumidor. As consultas e audiências públicas constituem a oportunidade de os órgãos reguladores conhecerem as necessidades da sociedade e também avaliarem o impacto social do regulamento a ser emitido.

**ENTENDA**

**MAIS INFORMAÇÕES**

- **O que é:** breve apresentação do Banco de dados de monitoramento da regulação e seus objetivos.
- **Por que participar:** explicação sobre a importância de processos de participação social e das consultas e audiências públicas.
- **Entenda:** espaço para vídeos informativos sobre a regulação e processos de participação social.

## Consultas e audiências públicas

Essa seção é destinada à pesquisa e/ou participação nas consultas e audiências públicas, abertas ou encerradas, das quatro agências de regulação acompanhadas pelo *Banco de dados de monitoramento da regulação*.

**CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS**

**OUTUBRO 2011**

D	S	T	Q	Q	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

**NOVEMBRO 2011**

D	S	T	Q	Q	S	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

**DEZEMBRO 2011**

D	S	T	Q	Q	S	S
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**ABERTAS**

Filtrar por

-- Seleção --

-- Seleção --

FILTRAR

✓ AP 49/2011 - CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Agência / Órgão: ANEEL  
Tipo: Audiência Pública  
Início: 09/09/2011  
Encerramento: 09/12/2011

**ENCERRADAS**

Filtrar por

-- Seleção --

-- Seleção --

FILTRAR

✗ CP 03/2011 REGULAMENTO PARA COSMÉTICOS REPLENTES DE INSETOS - EFICÁCIA, SEGURANÇA E ROTULAGEM

Agência / Órgão: ANVISA  
Tipo: Consulta Pública  
Início: 24/02/2011  
Encerramento: 16/03/2011

✗ CP 35/2011 REDUÇÃO DOS TEORES DE IODO NO SAL

Agência / Órgão: ANVISA  
Tipo: Consulta Pública  
Início: 04/07/2011  
Encerramento: 02/08/2011

✗ CP 37/2011 REQUISITOS PARA FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Agência / Órgão: ANVISA  
Tipo: Consulta Pública  
Início: 12/07/2011  
Encerramento: 11/08/2011

1 2 3

## Canais de participação

**CANAIS DE PARTICIPAÇÃO**

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações

ANEEL Agência Nacional de Energia Elétrica

ANS Agência Nacional de Saúde Regulamentar

ANVISA Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Essa seção apresenta além das audiências e consultas públicas, outros mecanismos de participação e monitoramento de cada uma das agências nacionais de regulação selecionadas.

## Conhecendo a seção consultas e audiências públicas

Na página inicial do *Banco de dados de monitoramento da regulação* são disponibilizadas as consultas e audiências públicas, que se encontram categorizadas em Abertas ou Encerradas.

- **ABERTAS** (coluna central): são as audiências e consultas públicas para as quais ainda é possível enviar contribuições ou participar do evento.
- **ENCERRADAS** (coluna à direita): são as audiências e consultas públicas arquivadas para pesquisa, cujo prazo para contribuição foi encerrado.
- **Calendário** (coluna à esquerda): disponibiliza as datas de abertura (grifo em verde) e encerramento (grifo em vermelho) das audiências e consultas públicas no período de três meses:

mês corrente, anterior e subsequente. Ao deixar o cursor do mouse sobre uma data grifada os detalhes da consulta ou audiência serão apresentados (*ver imagens abaixo*).

Sejam consultas (CP) ou audiências (AP), abertas (com uma marca de assinalado em verde) ou encerradas (com um X vermelho), elas seguem um padrão de apresentação (*ver imagem abaixo*):

- Sigla (CP ou AP), número do processo, ano e título resumido do tema em questão.
- Nome da agência ou órgão de regulação (ANATEL, ANEEL, ANVISA e ANS)
- Tipo (audiência ou consulta pública)
- Data de início
- Data de encerramento

## Pesquisando

Na própria página inicial do *Banco de dados de monitoramento da regulação* é possível realizar pesquisas sobre as consultas e audiências públicas, estejam elas abertas ou encerradas.

De acordo com o status, abertas ou encerradas, deve-se escolher um filtro de busca. (ver imagem abaixo)



### O filtro de busca está dividido em:

- Data de início: pesquisa a partir da data indicada.
- Data de encerramento: pesquisa até a data indicada.
- Órgão/Agência: ANATEL, ANEEL, ANS ou ANVISA.
- Tipo: Consulta Pública ou Audiência Pública.
- Temas: uma lista de temas possíveis para seleção será apresentada.

Nos filtros existem dois campos de pesquisa. Pode-se utilizar somente um (busca simples) ou os dois (busca refinada). Após realizar a escolha do(s) filtro(s) clique no botão **FILTRAR**.

## Conhecendo o conteúdo de uma consulta ou audiência pública

Após encontrar ou pesquisar uma audiência ou consulta de interesse, clique no título da mesma para abrir seu conteúdo. Os detalhes de uma consulta e de uma audiência diferem um pouco entre si e se estão abertas ou encerradas. Como veremos a seguir, serão apontados os campos gerais e algumas variações relevantes.

Exemplo de página de consulta pública aberta:

The screenshot shows a public consultation page on the ANS website. The page is titled "Consulta Pública" and the subject is "CP 45/2011 - Obrigatoriedade dos planos de saúde a divulgarem a rede de atendimento na internet." The page is annotated with 14 numbered red circles pointing to various elements:

1. "Consulta Pública" title
2. "Planos de Saúde" category
3. Main title of the consultation
4. "Agência/Orgão" (ANS)
5. "Objeto" (subject)
6. "Local" (participation method)
7. "Data da Audiência"
8. "Status" (Em andamento)
9. "Documentos Relacionados"
10. "ENVIE SUA CONTRIBUIÇÃO" button
11. Text size selector
12. "AVALIE ESTE CONTEÚDO" button
13. "DEIXE UM COMENTÁRIO" button
14. Social media sharing icons

(1) Indica que neste caso é uma consulta pública e é acompanhada de uma caixa de diálogo com o resumo do tema da consulta em questão.

(2) Apresenta os termos abrangentes ao qual essa consulta pública está ligada e que serve de referência para o campo tema nas buscas.

- (3) Texto de apresentação da consulta pública que contém necessariamente título e breve explicação/contextualização da matéria em questão. Nessa parte ainda podemos encontrar, embora não obrigatoriamente: a opinião do Idec a respeito do tema proposto (somente como um ponto de discussão ou exemplo e não como orientação geral para a contribuição das outras entidades); links com textos que possam subsidiar o debate em torno da consulta e após o encerramento da mesma pode ser incluído um balanço/avaliação sobre a regulamentação – o que foi incorporado, ou não, das contribuições e os efeitos da regulação para os consumidores.
- (4) Informações sobre a agência nacional de regulação responsável pela consulta.
- (5) Resumo do(s) tema(s) central(ais) da consulta.
- (6) Formas/meios de enviar contribuições.
- (7) Prazo de encerramento da consulta.
- (8) Status da consulta, que pode ser classificado como: em andamento, encerrada, em análise, arquivada ou regulamento publicado.
- (9) Nessa parte encontram-se documentos oficiais sobre a consulta pública. Nesse espaço constarão também as contribuições realizadas pelo Idec e pelas entidades de defesa do consumidor devidamente cadastradas (ver o tópico Cadastramento). As organizações também podem enviar arquivos, matérias, textos para subsidiar o debate ou mesmo compartilhar antecipadamente suas contribuições para que sirvam de exemplo ou mesmo para que seja debatida ou construída com parceiros.
- (10) Clicando neste botão, o usuário será encaminhado para o site oficial da agência nacional de regulação na página ou no formulário para realizar sua contribuição. **O objetivo deste botão é facilitar o envio de contribuições, mas o Idec e a equipe do Banco de dados de monitoramento da regulação não se responsabilizam pelo envio/recebimento das mesmas para as agências.**
- (11) Nessa opção é possível aumentar, diminuir ou restabelecer o tamanho da letra do conteúdo da página.
- (12) Os usuários podem avaliar o conteúdo da página da consulta, selecionando a quantidade de estrelas, da esquerda para a direita, temos as seguintes possibilidades: ruim, regular e bom.
- (13) Ver a quantidade de comentários realizados em relação ao conteúdo da consulta pública em questão.
- (14) Ferramentas de compartilhamento dessa consulta respectivamente por meio do Facebook, Twitter, Google (guardar o link) ou enviar por e-mail.
- (15) Notificação por RSS: ao cadastrar o endereço RSS dessa página, qualquer modificação do conteúdo, os usuários cadastrados receberão uma notificação (é necessário um navegador, extensão ou programa específico para leitura de RSS).

Logo abaixo do texto da página da consulta, há uma área com as abas:

#### • **Comentários:**

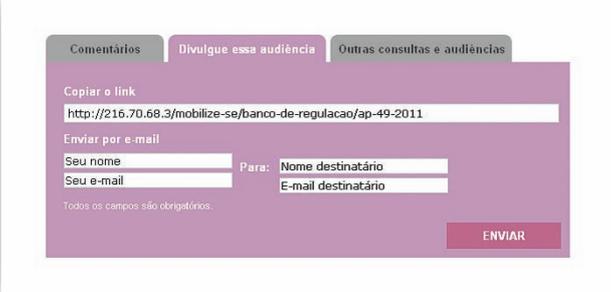
Nesse campo é possível inserir mensagens relativas ao texto da consulta ou audiência em questão, anunciar a elaboração de contribuições, buscar parceiros para uma articulação, pedir ajuda em dúvidas sobre processos ou questões técnicas, informar links com textos de subsídios etc.

A imagem mostra a interface de usuário para comentários de uma consulta pública. No topo, há três abas: "Comentários" (ativa), "Divulgue essa audiência" e "Outras consultas e audiências". Abaixo das abas, há um espaço para comentários com o texto "Nenhum comentário, seja o primeiro.". Abaixo disso, há um formulário para "DEIXE O SEU COMENTÁRIO" com campos para "Nome" e "E-mail", um campo de texto para o comentário e um botão "ENVIAR". O formulário também indica "Comentários" e "Caracteres restantes: 1000".

*Os comentários serão moderados, ou seja, antes de serem publicados passarão por uma triagem e serão aprovados caso estejam de acordo com o tema. Caso o comentário postado não se relacione ao assunto em pauta ou possua linguagem ou opinião ofensivas, ele não será divulgado e o usuário será notificado sobre a razão.*

- **Divulgue essa consulta:**

Compartilhe por e-mail a página da consulta pública com outras pessoas ou entidades.



The screenshot shows a web interface with three tabs: 'Comentários', 'Divulgue essa audiência', and 'Outras consultas e audiências'. The 'Divulgue essa audiência' tab is active. It contains a 'Copiar o link' section with a text input field containing the URL 'http://216.70.68.3/mobilize-se/banco-de-regulacao/ap-49-2011'. Below this is an 'Enviar por e-mail' section with two columns of input fields: 'Seu nome' and 'Seu e-mail' on the left, and 'Para: Nome destinatário' and 'E-mail destinatário' on the right. A note states 'Todos os campos são obrigatórios.' and a red 'ENVIAR' button is at the bottom right.

- **Outras consultas e audiências:**

Automaticamente exibe uma seleção de consultas e audiências públicas em aberto naquele momento. É possível modificar o filtro de busca e realizar novas pesquisas.



The screenshot shows the 'Outras consultas e audiências' tab selected. At the top, there is a 'Filtrar por' dropdown menu set to '-- Selezione --' and a 'FILTRAR' button. Below the filter are three search results, each with a status icon (red X, red X, and green checkmark) and the following details: 'AP 2011 - DEBATE SOBRE O FATOR DE TRANSFERÊNCIA X' (ANATEL, 01/08/2011 to 05/08/2011), 'AP 48/2011 - GARANTIAS PELAS CONCESSIONÁRIAS, PERMISSONÁRIAS E AUTORIZADAS DE GERAÇÃO, TRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA' (ANEEL, 09/08/2011 to 10/10/2011), and 'AP 49/2011 - CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA' (ANEEL, 09/08/2011 to 09/12/2011). At the bottom, there is a pagination bar with '1 2 3' and navigation arrows.

Exemplo de página de consulta pública encerrada, cujo regulamento já foi publicado:

Home > Mobilize-se > Participe da Regulação > Consulta Pública

## Consulta Pública

ANS propõe a atualização dos procedimentos para cobertura mínima nos planos de saúde contratados a partir de 1999

tamanho do texto - A - A normal

**Planos de Saúde**

### CP 40/2011 - Resolução Normativa que atualizará o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde

A Resolução Normativa proposta atualiza o rol de procedimentos e eventos em saúde, que constitui a referência básica para cobertura assistencial mínima nos planos privados de assistência à saúde que foram contratados a partir de 1º de janeiro de 1999. Estabelece também os critérios a serem preenchidos para que a cobertura do procedimento seja obrigatória e liberada pelo plano.

O Idec defende a inclusão de propostas de novos procedimentos no rol de cobertura obrigatória dos planos de saúde, o Idec enviou na sexta-feira (13/5) contribuições à consulta pública número 40 da agência. O Instituto entende que, como são as entidades médicas que detêm o conhecimento acerca de novas tecnologias, suas propostas de inclusão no rol de procedimentos de cobertura obrigatória dos planos de saúde são positivas e devem ser aprovadas pela ANS.

De uma lista de 85 procedimentos sugeridos por entidades de especialidades médicas durante as reuniões do grupo técnico formado pela ANS, apenas 50 foram efetivamente levados em consideração na formulação disponível para avaliação na consulta pública. Como exemplo, é possível observar que, dos nove procedimentos sugeridos pela Sociedade Brasileira de Urologia - entre os quais: vaporização a laser e eletrovaporização de próstata - apenas dois foram incluídos na listagem disponível para avaliação nessa consulta pública.

No entendimento do Idec, o rol deve ser elaborado e reviso com base na evolução da medicina e das demais áreas da saúde, também levando em conta o melhor tratamento possível dado ao paciente. Com isso, critérios relacionados ao custo, demanda e disponibilidade dos procedimentos não são válidos para impedir a inclusão de determinado procedimento no rol.

**Transparência**

Outro exemplo da não inclusão de determinados procedimentos no debate da CP é o caso das propostas da AMB (Associação Médica Brasileira) quanto aos transplantes de coração, pulmão, pâncreas e fígado, não previstos no rol da Resolução Normativa 211 e já cobertos pela rede pública, pleito antigo também do Idec. A proposta de inclusão desses procedimentos foi, sem nenhuma explicação, excluída da listagem de procedimentos do novo rol disponível para avaliação. Para o Instituto, a inclusão dos transplantes é imprescindível, já que a revisão do rol deve buscar se equiparar aos protocolos públicos e acompanhar a incorporação de procedimentos pelo SUS (Sistema Único de Saúde).

Entre as contribuições enviadas à ANS, o Idec também solicitou à ANS a cobertura de consultas e sessões ilimitadas com nutricionista, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e psicólogo, e para que sejam cobertos os atendimentos de urgência e emergência sem as limitações, consideradas ilegais pelo Instituto, da Resolução nº 13 do Consu (Conselho de Saúde Suplementar), que versa sobre a cobertura do atendimento nos casos de urgência e emergência.

O Idec entende que não cabe à ANS, no exercício do seu poder regulamentar, restringir direitos assegurados em lei, a exemplo da Lei dos Planos de Saúde (9.656/98). O rol de procedimentos da ANS deve ter como principal finalidade evitar abusos por parte das operadoras dos planos de saúde, cabendo também à agência elencar os procedimentos de alta complexidade e adotar, de forma transparente, as medidas necessárias para essa inclusão.

AVALIE ESTE CONTEÚDO ★★☆☆ DEIXE UM COMENTÁRIO

#### PARTICIPE

**Agência/Orgão**

ANS  
Agência Nacional de Saúde Suplementar

**Site:** [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

**Objeto**

Atualização do rol de procedimentos e eventos de saúde de cobertura assistencial mínima nos planos de saúde privados, contratados a partir de 1º de janeiro de 1999.

**Formas de envio de contribuição**

Participação apenas por meio eletrônico no site da agência.

**Prazo**

21/05/2011

**Status** ①

Regulamento Publicado

**Data de Publicação** ②

01/08/2011

**Acesso ao Regulamento** ③

<http://bit.ly/pUwISm>

**PDF do regulamento** ④

[RN\\_262\\_CP\\_40\\_2011.pdf](#)

**Documentos Relacionados**

- [CP\\_40\\_2.pdf](#)
- [Texto\\_CP\\_402.pdf](#)
- [CP\\_40\\_Rol\\_procedimentos\\_alterados2.pdf](#)
- [cp\\_40\\_anexo\\_1\\_rol\\_de\\_procedimentos.pdf](#)
- [cp\\_40\\_2011\\_relatorio1.pdf](#)
- [cp\\_40\\_2011\\_exclusoes2.pdf](#)

Em linhas gerais o formulário é o mesmo de uma consulta aberta, a diferença está nos itens numerados:

- (1) Encerrada a consulta, ela pode ser simplesmente encerrada, arquivada ou ter um regulamento publicado. O campo Status indica a etapa do processo regulatório.
- (2) Caso haja regulamento publicado, a data de publicação é informada.
- (3) O link para o endereço da página oficial do regulamento aprovado.
- (4) O regulamento é disponibilizado em PDF e arquivado no Banco de dados de monitoramento da regulação.

Exemplo de página de audiência pública encerrada:

Home » Mobilize-se » Participe da Regulação » Audiência Pública

## Audiência Pública

Regulamenta a aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE, Lei nº. 12.212, de 20 de janeiro de 2010.

tamanho do texto -A +A normal

Energia Elétrica

### AP 32/2010 - Regras para tarifa social de energia elétrica

A Audiência Pública 32/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que colocou em consulta a proposta de resolução normativa que regulamenta a Lei da Tarifa Social de Energia Elétrica (Lei 12.212/10), estabeleceu novas regras para descontos na conta de luz dos consumidores de baixa renda.

Em 27/07 Aneel aprovou a regulamentação da nova Lei de Tarifa Social. No entendimento do Idec apesar de a lei federal (artigo 9º da Lei 12.212/2010) determinar expressamente à Aneel regular a suspensão do fornecimento de energia por falta de pagamento, assim como o parcelamento de dívidas com a concessionária de energia, a agência se omite e deixou o tema de fora. Além de cumprir a lei, a criação de critérios específicos para tais situações é fundamental para garantir o acesso ao serviço, em especial para os usuários de baixa renda.

**Na mão das empresas**

A agência limitou sua manifestação sobre o tema em nota técnica, alegando que não regularia a suspensão do fornecimento de luz em caso de inadimplência porque as distribuidoras já comunicam o corte com pelo menos 15 dias de antecedência, o que tornaria desnecessárias regras específicas.

O Idec discorda absolutamente. A justificativa da Aneel é equivocada e não oferece segurança jurídica aos consumidores, uma vez que deixa a critério da distribuidora os prazos e procedimentos. A falta de alternativas adequadas de regularização dos débitos, que levem em conta a realidade da população, na prática, levam à suspensão do fornecimento como forma principal de inibir a falta de pagamentos. A omissão da agência fere os direitos desses consumidores especialmente vulneráveis. Como a energia elétrica um serviço essencial, cuja falta afeta a dignidade das pessoas, é necessário que sejam garantidos mecanismos de acesso para as famílias de menor renda nos casos de falta de capacidade de pagamento.

AVALIE ESTE CONTEÚDO ★★ ★★ DEIXE UM COMENTÁRIO

Comentários | **Divulgue essa audiência** | Outras consultas e audiências

Nenhum comentário, seja o primeiro.

DEIXE O SEU COMENTÁRIO

Nome  E-mail

Comentários  Caracteres restantes: 1000

ENVIAR

**PARTICIPE**

Agência/Orgão

**ANEEL**  
Agência Nacional de Energia Elétrica

Site: [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

Objeto

Tarifa social de energia elétrica.

Formas de envio de contribuição

09/06/2010 (13h30 às 17h30) - Auditório Professor Leopoldo Amaral - Escola Politécnica/Universidade Federal da Bahia - UFBA, localizado à Rua Aristides Novis, 02, Federação Salvador - BA

17/06/2010 (13h30 às 17h30) - Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza localizado à Rua 26 de Março, nº 882, Centro, Fortaleza - CE  
São Paulo - SP, 24/06/2010 DE 13h30 às 17h30 - Auditório do Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo (SEESP), localizado à Rua Genebra Nº 25, Bela Vista

Data inicial

09/06/2010

Prazo

28/06/2010

Status **1**

Regulamento Publicado

Data de Publicação

09/09/2010

Acesso ao Regulamento

<http://www.aneel.gov.br/cedoc/ren2010414.pdf>

Documentos Relacionados

Nota\_tecnica\_ap\_032.pdf

Minuta\_da\_resolucao\_AP.pdf

Procedimentos\_AP\_CP.pdf **2**

Mais informações **3**

<http://bit.ly/3WUJb6>

(1) O campo Status, indica se a audiência pública resultou em algum tipo de regulamentação, ou se foi encerrada ou arquivada.

(2) O campo Documentos Relacionados disponibiliza a documentação relacionada à audiência pública, incluindo o arquivo da regulamentação, sendo que este não fica disponível em um campo diferenciado como no caso das consultas públicas.

(3) O campo mais informações indica o link para regulamento publicado na página da agência, se for o caso.

## Cadastramento

O *Banco de dados de monitoramento da regulação* é uma ferramenta pública, pode ser consultada por qualquer pessoa. Por outro lado, nessa etapa do projeto a colaboração na alimentação das informações do Banco tem como foco as Organizações de Defesa dos Consumidores que compõem o SNDC, ou seja, para incluir documentos de subsídios (notícias, publicações, pesquisas, opiniões) ou mesmo disponibilizar contribuições às consultas ou audiências públicas, em andamento ou concluídas, é necessário um cadastramento prévio.

O objetivo nessa fase é propiciar um acúmulo e compartilhamento de conhecimentos e experiências sobre a regulação junto às entidades do SNDC, o que não impede que essas dialoguem e utilizem subsídios de consumidores individuais ou de outras organizações. Dessa forma, busca-se fortalecer a atuação e articulação das ODC que já participam desses processos regulatórios e também fornecer subsídios para as entidades que têm interesse em saber mais sobre regulação e que potencialmente queiram realizar contribuições ou atuar nos espaços de participação social junto às agências reguladoras.

Essas outras organizações e consumidores individuais ainda podem utilizar o espaço de comentários nas páginas específicas de consultas e audiências públicas para expressar suas opiniões ou compartilhar alguma informação.

Para efetuar o cadastramento, acesse a página principal do *Banco de dados de monitoramento da regulação* e abaixo do texto “**O que é**” clique em “**Mais informações**”. A tela seguinte é uma breve explicação sobre o *Banco de dados*, ao seu final há o botão “**Cadastre sua organização**”.

Então, preencha o formulário com os dados da entidade, dos usuários responsáveis pela utilização e potencial colaboração com o conteúdo do *Banco de dados de monitoramento da regulação* – é possível cadastrar mais de uma pessoa na mesma ficha, basta clicar no botão “**Incluir**”. Indique as áreas de interesse sobre regulação, leia atentamente as “**Regras de participação**” e assinale a concordância com os termos de uso<sup>28</sup>; para concluir, clique no botão “**En-**

<sup>28</sup>“Termos de uso do site do Banco de dados de monitoramento da regulação e Regras de participação”.

**viar solicitação de cadastro”.** Os formulários preenchidos precisam ser validados pelo gestor do Banco de dados. Após a aprovação, um e-mail de notificação será enviado à organização e aos responsáveis cadastrados.

## Colaboração e contribuições

Após o cadastrado validado, as entidades e responsáveis podem enviar diversos tipos de materiais para publicação no *Banco dados de monitoramento da regulação* para subsidiar as discussões acerca das consultas e audiências públicas, como por exemplo: notícias, pesquisas ou relatórios elaborados pelas ODC. De modo geral, essas informações são de cunho político e/ou técnico (opiniões, posicionamentos, avaliação da matéria em questão, impacto para os consumidores, definição de termos, conceitos, avaliação de procedimentos etc).

Outra importante colaboração é a disponibilização de uma cópia da contribuição a uma audiência ou consulta pública. Dessa forma, ao divulgar suas contribuições por meio do *Banco de dados*, uma entidade permite que outras organizações possam fazer comentários, utilizar seu material como subsídio para gerar sua própria contribuição ou ainda que se articulem e elaborem um documento coletivamente. O Idec estimula que os usuários do *Banco* compartilhem o quanto antes suas contribuições para garantir os objetivos aqui expostos. Mesmo após o encerramento de uma consulta ou audiência, encaminhar o documento contribuirá para construir um acervo de referência.

A articulação por meio do *Banco dados de monitoramento* da regulação pode ser feita: pela a divulgação dos materiais de subsídio ou contribuições, pelo contato direto entre as entidades, pelo contato com o gestor do Banco para que este faça uma intermediação, e, ainda, os comentários podem ser enviados à página de uma consulta ou audiência pública específica. Outras ferramentas de articulação e interação entre usuários estão sendo estudadas para futura implementação.

Algumas possibilidades de articulação são:

- Os usuários do *Banco de dados* ou suas organizações possuem assento de representação

em instâncias de participação e controle social nas agências reguladoras, bem com em fóruns relacionados ao tema, e podem desempenhar um importante papel de informação e diálogo. Se a sua entidade não realiza esse tipo de representação, é possível buscar parcerias que realizem essa representação e possam encaminhar críticas e sugestões diretamente às agências.

- Formação de grupos em torno de temas comuns, objetos de regulação: algum problema que afete os consumidores e o reconhecimento de afinidades institucional, técnica ou regional entre organizações.

- Articulação para o estudo de alguma audiência ou consulta pública específica, seja para aprofundar a matéria, superar dificuldades técnicas ou conceituais, organizar cursos ou ações de incidência conjunta.

- Para além das consultas e audiências, a ferramenta propicia o intercâmbio de informações e experiências sobre os processos mais amplos como os de tomada de decisão por parte das agências reguladoras e de participação e controle social, e, quando necessário, incentiva a mobilização para incidência junto a essas instâncias.

Esperamos que os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, Procons, entidades civis, Ministério Público e Defensorias Públicas utilizem o *Banco de dados de monitoramento da regulação* tanto para se informar sobre consultas e audiências públicas em andamento quanto para compartilharem conhecimento e suas contribuições. A participação dos membros do SNDC na regulação é importante para levar aos reguladores a perspectiva da proteção dos consumidores e, assim, contribuir para o estabelecimento de regulamentos que previnam problemas nas relações de consumo. Participe!

# Referências bibliográficas

- ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Agências Reguladoras e a Evolução do Direito Administrativo Econômico**, Rio de Janeiro: Forense, 2002.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 19ª. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de direito administrativo**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LIPORACE, Teresa. “Perspectivas e desafios à participação social na regulação” In: PROENÇA J.D.; PRADO, C.R. (Org.). **Melhoria da regulação no Brasil: o papel da participação e do controle social**. Brasília: Presidência da República, 2011. pp. 235-254.
- OCDE. *Reviews of Regulatory Reform Brazil: Strengthening Governance for Growth*. Paris, França, 2008.
- PROENÇA, Jadir Dias; PRADO, Carlos Eduardo Resende (Orgs.). **Melhoria da regulação no Brasil: o papel da participação e do controle social**. Brasília: Presidência da República, 2011.
- REVISTA DO IDEC. “Agências reguladora: avaliando os avaliadores” In: *Revista do Idec*, São Paulo, nº 97. Março, 2006. pp. 21-23.
- SALOMÃO FILHO, Calixto. **Regulação da atividade econômica**. 1ª. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.
- SODRÉ, Marcelo Gomes et al. **Agências Reguladoras e Tutela do Consumidor**. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)/Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ), 2010.



Apoio:

Departamento de  
Proteção e Defesa  
do Consumidor

Secretaria de  
Direito Econômico

Ministério  
da Justiça

