



REQUERIMENTO Nº _____, DE 2024
(Do Sr. Márcio Marinho)

Requer a realização de Audiência Pública, no âmbito da Comissão de Defesa do Consumidor (CDC), para avaliar as atividades desempenhadas pelas Ouvidorias das Agências Reguladoras Federais.

Senhor Presidente,

Nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), requero a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, seja realizada reunião de Audiência Pública para avaliar as atividades desempenhadas pelas Ouvidorias das Agências Reguladoras Federais.

Para tanto, requero que sejam convidados a comparecer a este órgão técnico os seguintes participantes:

1. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
2. Ouvidor (a) da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP);
3. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel);
4. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa);
5. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);
6. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Águas (ANA);
7. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq);
8. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT);
9. Ouvidor (a) da Agência Nacional do Cinema (Ancine);
10. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac);
11. Ouvidor (a) da Agência Nacional de Mineração (ANM).

JUSTIFICAÇÃO

Segundo a Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre a gestão, organização, processo decisório e controle social das agências reguladoras federais, há vários canais de interação e de relacionamento entre os órgãos reguladores e os consumidores dos serviços regulados.



Um dos canais mais significativos é a Ouvidoria, que faz parte da estrutura organizacional de cada uma das 11 agências reguladoras federais. Além dela, há as consultas e audiências públicas, os *call centers*, os Conselhos de Consumidores e os Conselhos Consultivos.

Tais Ouvidorias, como disposto nos artigos 22, 23 e 24 da referida Lei, são dotadas de autonomia e independência, sem subordinação hierárquica com a Diretoria das agências reguladoras. Elas são responsáveis por importantes missões e funções, dentre elas “zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência” e “acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência”.

As Ouvidorias das agências reguladoras federais desempenham um papel crucial na garantia da transparência, na *accountability* e na efetividade das políticas públicas no Brasil. Ao servirem como canal direto de comunicação entre os cidadãos e as instituições reguladoras, as Ouvidorias possibilitam que os indivíduos expressem suas preocupações, sugestões e reclamações relacionadas aos serviços regulados. Além disso, ao receberem e analisarem essas manifestações, as Ouvidorias contribuem para a identificação de problemas sistêmicos, irregularidades e lacunas nas regulamentações, promovendo, assim, o aprimoramento contínuo dos marcos regulatório e a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Outra atribuição destacada da Ouvidoria é a elaboração de um relatório anual sobre as atividades de cada órgão regulador. O citado relatório é encaminhado às Diretorias das agências, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como devem estar disponíveis no sítio da agência na internet.

A legislação confere ao Ouvidor uma série de atribuições para que o titular deste cargo possa desempenhar a função com eficiência. Para tal, o Ouvidor tem acesso a todos os processos dentro das agências reguladoras, obviamente mantendo sigilo sob as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

O Ouvidor é indicado pelo Presidente da República e sabatinado pelo Senado Federal, o que demonstra a relevância desse cargo. Durante o processo de indicação e sabatina, o Ouvidor não pode se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas na legislação, e deve possuir notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora. O mandato do Ouvidor é de três anos, vedada a recondução.



A Lei específica, também, que o Ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.

Sendo assim, requiro a realização desta audiência pública para conhecer o trabalho de cada uma dessas Ouvidorias, identificar eventuais gargalos e problemas de gestão, examinar os relatórios anuais que elas produzem sobre as atividades das agências e analisar se as referidas Ouvidorias estão sendo efetivamente úteis aos consumidores brasileiros.

Sala das Comissões, em de de 2024.

Deputado Márcio Marinho
REPUBLICANOS-BA

