

Livro semiaberto

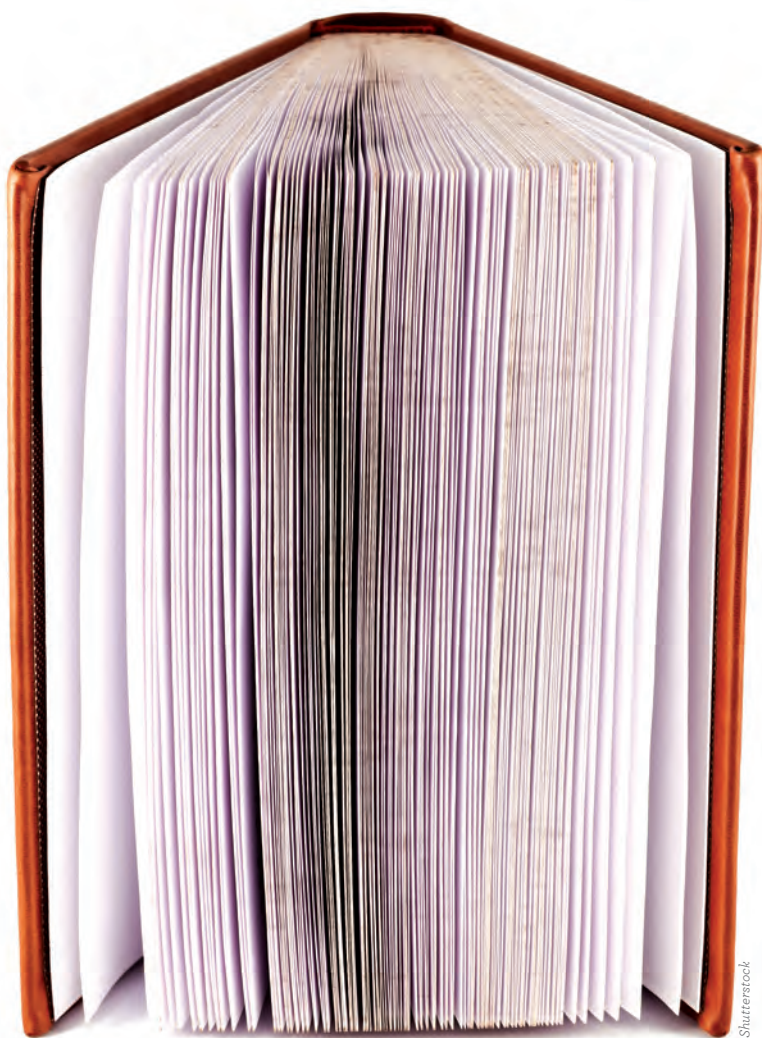
Em teste feito pelo Idec, a Aneel cumpriu plenamente a Lei de Acesso à Informação, enviando os dados solicitados em 20 dias; já a Anvisa a cumpriu parcialmente, pois, além de pedir prorrogação do prazo, forneceu informações incompletas

O Idec não perdeu tempo e, uma semana após a Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei nº 12.527/2011) entrar em vigor, em 16 de maio, testou se quatro agências reguladoras federais estavam cumprindo a nova norma: fornecer informações de interesse geral a qualquer cidadão que as solicite. Na edição passada da REVISTA DO IDEC, publicamos os dados fornecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Nesta, divulgaremos as respostas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

À Aneel, o Idec questionou a quantidade e o tipo de reclamações registradas pelos consumidores em sua ouvidoria e o valor das multas aplicadas às empresas do setor de energia elétrica (e o que já foi pago), em 2010 e 2011. Das quatro agências “testadas”, a Aneel foi a única que enviou todos os dados solicitados no prazo de 20 dias estipulado pela LAI.

Já a Anvisa foi a agência com o pior desempenho. A ela solicitamos que disponibilizasse integralmente em sua página virtual as contribuições enviadas às consultas públicas (CPs) abertas em 2012 – o que deveria ser feito de livre e espontânea vontade. A Anvisa pediu que o prazo fosse prorrogado e, depois de 10 dias, informou que, em função de dificuldades tecnológicas e operacionais, não conseguiria publicar os dados solicitados de forma imediata e sistematizada. Como alternativa, sugeriu que o Idec demandasse as contribuições de uma consulta específica, em vez de todas. O Idec acatou a sugestão e escolheu a CP nº 27, que discutia se medicamentos que não precisam de receita médica para serem vendidos deveriam ou não ficar à disposição dos consumidores nas gôndolas das farmácias. A Anvisa respondeu que a demanda havia sido enviado à área técnica e que em breve a informação estaria no site. Mas digamos que “em breve” pode ser algo relativo, pois 20 dias se passaram, e nada da informação.

Como acreditamos na palavra da Anvisa de que “em



Shutterstock

breve” conheceríamos as contribuições enviadas à CP, perdemos o prazo para entrar com recurso, mecanismo que permite que o pedido seja reenviado com prazo mais curto para resposta (de apenas cinco dias). Assim, tivemos de fazer nova solicitação e aguardar mais 20 dias pela resposta. Dessa vez, além da divulgação das contribuições à CP nº 27, pedimos também o relatório sobre essa consulta, caso ele exista, e os estudos que subsidiaram a resolução. Novamente, a Anvisa pediu prorrogação do prazo e, somente passados 50 dias após a segunda solicitação, enviou uma planilha informativa. Infelizmente, a busca por informações não acabaria por aí, pois a planilha enviada continha a análise das contribuições, não as próprias contribuições, como havia sido requerido pelo Idec. Além disso, informou que os estudos realizados sobre o tema da CP não poderiam ser divulgados porque o contrato com a empresa que os realizou não permitia. “Os dados das pesquisas, que foram pagas com recursos públicos, deveriam ser disponibilizados junto com a consulta, para que os cidadãos e as entidades que fossem contribuir pudessem ter subsídios”, defende Marcelo Daniliauskas, gestor do Banco de Dados de Monitoramento da Regulação do Idec.

Como a resposta da Anvisa foi considerada insatisfatória, o Idec entrou com recurso de 1ª instância, em 22 de agosto. Como mais uma vez a agência não se pronunciou, o recurso foi encaminhado, em 2ª instância, ao Ministério da Saúde, que também não se manifestou. Assim, o Idec enviou, em 4 de setembro, o terceiro recurso, dessa vez à Controladoria-Geral da União (CGU).

Após esse pequeno teste, constatamos que a implementação da LAI tem sido, de maneira geral, bem sucedida no âmbito do governo federal, mas ainda há um longo caminho até que ela funcione adequadamente nessa esfera e, sobretudo, no âmbito dos governos estaduais e municipais. “Mais do que um instrumento de obtenção de informações, a LAI pode ser uma oportunidade para que os governos se aproximem dos cidadãos, conheçam as demandas deles, criem novos canais de comunicação virtual e presencial, e promovam maior interação entre as ações governamentais e o interesse público”, acredita Daniliauskas.

Veja a seguir os dados inéditos fornecidos pela Aneel e pela Anvisa.

ANEEL

O número de reclamações feitas pelos consumidores de energia elétrica à ouvidoria da Aneel aumentou de 2010 para 2011 (de 71.349 para 75.791, ou seja, 4.442 registros a mais). Por outro lado, o número de casos

não solucionados diminuiu de 162 para 138, o que significa que 99,82% dos casos tiveram solução.

As principais reclamações foram relacionadas à variação de consumo/erro na leitura; problemas com a ligação da energia; ressarcimento de danos causados por queda de luz; cobrança por irregularidades (referente à energia que a distribuidora forneceu, mas não foi registrada pelo medidor, porque este foi alterado); e interrupção do fornecimento de energia. O ranking compartilhado pela Aneel revela que as concessionárias não têm conseguido resolver problemas muito básicos.

Em relação às multas, a Aneel informou que em 2010 ela aplicou 47 multas a 27 concessionárias, totalizando R\$ 74,7 milhões. No entanto, apenas 35% delas foram pagas (R\$ 26,1 milhões). Os motivos das sanções foram: problemas no atendimento telefônico (26 multas); aspectos técnicos e comerciais (13), só aspectos comerciais (4); e só aspectos técnicos (4). Os aspectos comerciais estão relacionados ao atendimento das solicitações dos usuários nas condições e nos prazos estabelecidos; já aspectos técnicos dizem respeito à

Reclamações feitas à ouvidoria

2010

Número de queixas..... 71.349

Casos não resolvidos..... 162

2011

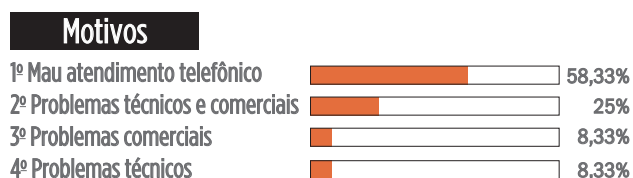
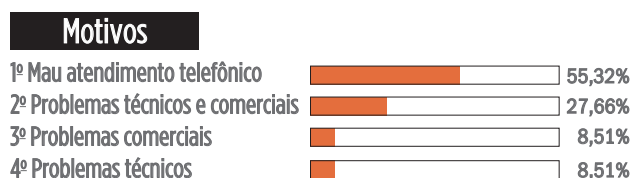
Número de queixas..... 75.791

Casos não resolvidos..... 138

Principais reclamações em 2011

- 1º Variação de consumo/erro de leitura
- 2º Ligação da energia
- 3º Ressarcimento por danos elétricos
- 4º Cobrança por irregularidades
- 5º Interrupção no fornecimento (falta de energia)
- 6º Qualidade do atendimento da concessionária
- 7º Religição normal
- 8º Cobrança indevida
- 9º Suspensão indevida do fornecimento
- 10º Flutuação, variação e oscilação de tensão
- 11º Aferição e substituição de medidor
- 12º Religição de urgência
- 13º Extensão da rede
- 14º Apresentação e entrega da fatura

Multas aplicadas pela Aneel



manutenção e à expansão da rede elétrica, à qualidade do atendimento emergencial e ao ressarcimento por danos elétricos, por exemplo.

De 2010 para 2011, o valor de multas aplicadas caiu 63%. No ano passado, foram apenas 12 (para 11 empresas), no valor de R\$ 27,6 milhões. No entanto, a quantia arrecadada também caiu: apenas uma multa havia sido paga quando esta pesquisa foi realizada (R\$ 256,7 mil).

O recolhimento das multas tem demorado devido a recursos administrativos e jurídicos. Para mudar essa situação, o Idec entende que os procedimentos devem ser revistos, a fim de serem mais rapidamente concretizados. “Considerando-se que a energia elétrica é um bem essencial e que seu fornecimento e sua expansão devem ser garantidos, a Aneel deveria pensar em outras penalidades, como a Anatel e a ANS fizeram – a primeira suspendeu a venda de novas linhas de celulares e a segunda interrompeu a comercialização de planos de saúde”, exemplifica Daniliauskas. “Se um consumidor não paga a conta de luz, a energia é cortada, mas se as empresas demoram meses ou anos para pagar as multas que recebem, elas continuam lucrando. Isso não é justo”, ele compara.

Os motivos que levaram a Aneel a aplicar multas em

2011 foram os mesmos de 2010: sete por mau atendimento telefônico; três por aspectos técnicos e comerciais; uma por motivos comerciais; e uma por motivos técnicos. Vale destacar que tanto em 2010 como em 2011, o principal motivo foram problemas no atendimento telefônico, justamente o canal que a maioria dos consumidores utiliza para entrar em contato com as concessionárias.

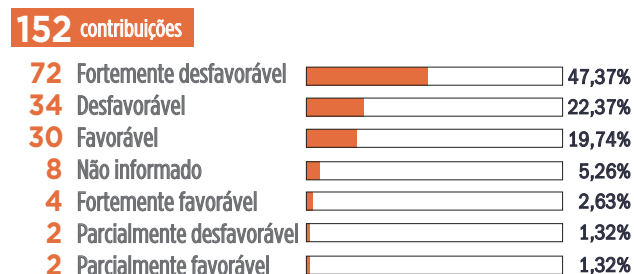
ANVISA

De acordo com a planilha enviada pela Anvisa, a Consulta Pública nº 27 recebeu 152 contribuições (27% de perfil não informado; 25% de profissionais da saúde; 18,5% de consumidores; 9% de entidades de classe; 6,5% de instituições de ensino; 4,5% de associações ou entidades; 4,5% de empresários ou proprietários de estabelecimento comercial; e 2% de órgãos do governo).

Das contribuições, 69% foram contra a liberação dos medicamentos que não precisam de prescrição nas farmácias e drogarias – medida que desincentiva a automedicação (47,37% fortemente desfavoráveis e 22,37% desfavoráveis). No entanto, apesar de a maioria dos participantes ser contra, a Anvisa autorizou a liberação na Resolução nº 41, publicada em 26 de julho deste ano.

O Idec não compreende as razões para a disponibilização de remédios nas prateleiras ter sido permitida se a maioria das contribuições enviadas foi contra. “O objetivo da consulta pública é justamente usar as propostas de cidadãos e entidades como subsídio para a resolução em debate”, aponta Daniliauskas. Ele afirma, ainda, que o Idec tem não apenas contribuído com as consultas públicas, mas feito um esforço para entender como elas funcionam, a fim de garantir que esse processo democrático seja de fato respeitado. ■

Consulta Pública nº 27



SAIBA MAIS

• Matéria “Livro aberto”, com as informações fornecidas pela Anatel e pela ANS, publicada na edição nº 168 da REVISTA DO IDEC

• Site oficial sobre a LAI <www.acessoinformacao.gov.br>