



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LAVRAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

**JORDAN NOGUEIRA AZEVEDO**

**AGÊNCIAS REGULADORAS E SEU PAPEL NA SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS**

**LAVRAS-MG**

**2020**

**JORDAN NOGUEIRA AZEVEDO**

**AGÊNCIAS REGULADORAS E SEU PAPEL NA SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS**

Projeto de Monografia  
apresentado ao Centro  
Universitário de Lavras como  
parte das exigências do curso  
de graduação Direito.

Orientador: Prof. Pós-Dr.  
Denílson Victor Machado  
Teixeira.

**LAVRAS-MG**

**2020**

Ficha Catalográfica preparada pelo Setor de Processamento Técnico  
da Biblioteca Central do UNILAVRAS

A994a Azevedo, Jordan Nogueira.  
Agência Reguladoras e Seu Papel na Solução de Conflitos /  
Jordan Nogueira Azevedo; orientação de Denílson Victor Machado  
Teixeira. – Lavras: Unilavras, 2020.  
30. : il.

Monografia apresentada ao Unilavras como parte das  
exigências do curso de graduação em Direito.

1. Agências Reguladoras. 2. Solução de Conflitos. 3.  
Consumidor. 4. Autarquias. I. Teixeira, Denílson Victor Machado  
(Orient.). II. Título.

**JORDAN NOGUEIRA AZEVEDO**

**AGÊNCIAS REGULADORAS E SEU PAPEL NA SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS**

Projeto de Monografia  
apresentado ao Centro  
Universitário de Lavras como  
parte das exigências do curso  
de graduação Direito.

APROVADO EM: 02/06/2020

**ORIENTADOR**

Prof. Pós-Dr. Denílson Victor Machado Teixeira/ Centro Universitário de  
Lavras

**MEMBRO DA BANCA**

Me. Adriane Patrícia dos Santos Faria/ Centro Universitário de Lavras

**LAVRAS-MG**

**2020**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, por mais essa conquista.

Aos meus pais e minha noiva, por todo apoio durante essa jornada.

Ao meu professor e orientador, por todo apoio no desenvolvimento do trabalho.

Aos demais professores, pelos grandes ensinamentos.

## RESUMO

**Introdução:** A pesquisa apresenta uma análise acerca de métodos consensuais de solução de conflitos através das agências reguladoras. **Objetivo:** Analisar os mecanismos adotados pelas agências reguladoras nas soluções de conflitos, bem como as diferentes formas de ingressar com as solicitações junto aos entes regulados, utilizando como exemplo as agências ANATEL e ANEEL. **Metodologia:** adotou-se, para a realização do trabalho, o método analítico através da técnica de pesquisa bibliográfica, bem como de informações disponibilizadas em sites do governo. **Conclusão:** este estudo permitiu concluir que as agências reguladoras são essenciais para a solução extrajudicial de conflitos, propiciando métodos democráticos de mediação e conciliação, aumentando o diálogo entre as partes envolvidas, contribuindo para fazer valer o princípio da eficiência do Estado, bem como desafogar o poder judiciário.

**Palavras-chave:** Agências Reguladoras; Solução de Conflitos; Consumidor; Autarquias.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Indicadores de Evolução .....	22
Figura 2 Indicadores de Evolução .....	23
Figura 3 Ranking por Empresa.....	23
Figura 4 Ranking por Empresa.....	23
Figura 5 Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor .....	25

## LISTA DE SIGLAS

ADA	Agência de Desenvolvimento da Amazônia
ADENE	Agência de Desenvolvimento do Nordeste
AGU	Advocacia Geral da União
ANA	Agência Nacional de Águas
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANCINE	Agência Nacional do Cinema
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
ANP	Agência Nacional do Petróleo
ANS	Agência Nacional da Saúde Suplementar
ANTAQ	Agência Nacional de Transportes Aquaviários
ANTT	Agência Nacional de Transportes Terrestres
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CF	Constituição Federal
CPC	Código de Processo Civil
DL	Decreto Lei
IASC	Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor
MP	Medida Provisória
SMA	Superintendência de Mediação Administrativa

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>9</b>
2.1 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA .....	9
2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA .....	10
2.3 AUTARQUIAS DE REGIME ESPECIAL .....	11
2.4 CRONOLOGIA DE CRIAÇÃO DAS AGÊNCIAS FEDERAIS.....	12
2.5 NATUREZA JURÍDICA.....	14
2.6 PODER NORMATIVO .....	15
2.7 SUPERVISÃO MINISTERIAL E RECURSOS HIERÁRQUICOS IMPRÓPRIOS .....	16
2.8 OS CONFLITOS NO ÂMBITO ADMINISTRATIVO .....	18
2.9 PROCEDIMENTO E PROCESSO ADMINISTRATIVO.....	20
2.10 O PAPEL DAS AGÊNCIAS REGULADORAS NAS SOLUÇÕES DE CONFLITOS ....	21
2.10.1 AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES .....	22
2.10.2 AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA .....	25
<b>3 CONCLUSÃO .....</b>	<b>28</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>30</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Estado é dividido nas funções legislativa, jurisdicional e executiva que podemos chamar também de administrativa. Essa divisão de funções tem como objetivo barrar a centralização do poder, evitando abusos, e preservar as liberdades garantidas aos cidadãos.

A função administrativa, possui ampla aplicabilidade, comportando uma gama de atividades. As agências reguladoras, que são classificadas como autarquias especiais, exercem um papel muito importante na função administrativa do Estado, que, em termos gerais, tem como competência controlar e disciplinar determinadas atividades, atuando na solução de conflitos gerados em diversos setores do mercado.

Para o pleno desenvolvimento de suas atribuições, as agências reguladoras são dotadas de ferramentas que estabelecem recomendações e regras para execução de atividades de interesse público.

O objetivo central do presente trabalho é de verificar como as agências reguladoras têm forte contribuição para solução de conflitos que surgem a todo momento envolvendo de um lado os fornecedores de serviços e do outro lado os consumidores.

Para esclarecimento dessa questão, será necessário no curso do trabalho, analisarmos o motivo existencial das agências reguladoras, a organização administrativa do Estado, os procedimentos e processos administrativos, bem como os mecanismos de solução de conflitos adotados pelas agências reguladoras.

Como o tema engloba diversas agências, será utilizado no presente trabalho duas agências com forte atuação no cenário nacional que são a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

Historicamente os serviços públicos eram prestados pelo Estado, com base na obrigação de proporcionar a sociedade condições mínimas de dignidade. Porém, o grande crescimento populacional aliado ao desenvolvimento dos estados e limitação dos recursos públicos, acarretou grandes dificuldades para que diretamente o estado fornecesse serviços considerados essenciais para a população. Nesse cenário, em meados dos anos 90, iniciou-se a transferência dessas responsabilidades para a iniciativa privada.

Será essencial no presente trabalho, analisar o dever das agências reguladoras de promover a defesa dos direitos dos consumidores, bem como, identificar os modos de atuação das agências perante os conflitos.

Espera-se que esse estudo, para aqueles que não têm muita base de conhecimento acerca do tema, possam conhecer os diferentes canais de solução de conflitos promovidos pelas agências reguladoras no âmbito do direito consumerista.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

A organização administrativa estuda de forma abrangente a estrutura da Administração Pública, os órgãos que a compõem e as pessoas jurídicas.

O tema em âmbito federal, é versado pelo Decreto Lei n. 200/67 que “dispõe sobre a organização da Administração Pública Federal e estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa”.

Com o objetivo de cumprir as competências constitucionais, existem duas técnicas diferentes utilizadas pela Administração, a desconcentração e a descentralização.

No entendimento de Mazza (2014, p. 157).

Concentração é a técnica de cumprimento de competências administrativas por meio de órgãos públicos despersonalizados e sem divisões internas. Trata-se de situação raríssima, pois pressupõe a ausência completa de distribuição de tarefas entre repartições públicas internas.

Em relação a desconcentração, Mazza (2014, p. 157), explica

Na desconcentração as atribuições são repartidas entre órgãos públicos pertencentes a uma única pessoa jurídica, mantendo a vinculação hierárquica. Exemplos de desconcentração são os Ministérios da União, as Secretarias estaduais e municipais, as delegacias de polícia, os postos de atendimento da Receita Federal, as Subprefeituras, os Tribunais e as Casas Legislativas.

Há também as técnicas de centralização e descentralização, que conforme Mazza (2014, p. 159)

Centralização é a técnica de cumprimento de competências administrativas por uma única pessoa jurídica governamental. É o que ocorre, por exemplo, com as atribuições exercidas diretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Em relação a descentralização Mazza (2014, p. 159).

Na descentralização, as competências administrativas são atribuídas a pessoas jurídicas autônomas, criadas pelo Estado para tal finalidade. Exemplos: autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista.

## 2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

A administração Pública Indireta é constituída por pessoas jurídicas autônomas de direito público ou direito privado. Essas naturezas jurídicas são essenciais para determinar várias características jurídicas, definindo qual será o regime jurídico aplicável.

Vale destacar que as pessoas jurídicas de direito público devem ser criadas por Lei, vide art. 37, XIX, da CF “somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação”, ou seja, o nascimento da personalidade jurídica acontece com a publicação da lei, não havendo necessidade de registrar em cartório.

No caso das pessoas jurídicas de direito privado, há uma autorização por lei, isso ocorre com a publicação da lei que permite a criação, posteriormente o Executivo realiza a expedição do decreto que regulamenta a criação, que faz com que a personalidade nasça com o registro dos atos em cartório, cumprindo o que é sinalizado no art. 45 do Código Civil “ começa a existência legal das pessoas jurídicas de direito privado com a inscrição do ato constitutivo no respectivo registro, precedida, quando necessário, de autorização ou aprovação do Poder Executivo, averbando-se no registro todas as alterações por que passar o ato constitutivo”.

Segue abaixo quadro esquematizado separando as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado:

<b>DE DIREITO PÚBLICO</b>	<b>DE DIREITO PRIVADO</b>
Autarquias	Empresas públicas
Fundações públicas	Sociedades de economia mista
Agências reguladoras	Fundações governamentais
Associações públicas	

## 2.3 AUTARQUIAS DE REGIME ESPECIAL

Carvalho Filho (2015, p. 498) conceitua autarquia como

A pessoa jurídica de direito público, integrante da Administração Indireta, criada por lei para desempenhar funções que, despidas de caráter econômico, sejam próprias e típicas do Estado.

Existem diversos tipos de autarquias, as autarquias administrativas ou de serviço, autarquias especiais, autarquias corporativas, autarquias fundacionais, autarquias territoriais e autarquias associativas.

Nosso foco no presente trabalho são as autarquias especiais, mais precisamente as agências reguladoras brasileiras.

O surgimento das agências reguladoras ocorreu a partir de 1995, quando naquela época ocorreram muitas privatizações no país, o intuito era diminuir a participação do Estado na relação de diversos setores da economia. Com isso, as agências reguladoras foram inseridas para controlar e fiscalizar a atividade de empresas privadas que tinham como atribuição atividades que antes eram executadas pelo Estado.

Nesse cenário de grandes mudanças, foram surgindo emendas constitucionais, vide abaixo:

- Emenda Constitucional n.5, de 15/08/95: Cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, na forma da lei, vedada a edição de medida provisória para a sua regulamentação;
- Emenda Constitucional n.6, de 15/08/95: A pesquisa e a lavra de recursos minerais e o aproveitamento dos potenciais somente poderão ser efetuados mediante autorização ou concessão da União, no interesse nacional, por brasileiros ou empresa constituída sob as leis brasileiras e que tenha sua sede e administração no País, na forma da lei, que estabelecerá as condições específicas quando essas atividades se desenvolverem em faixa de fronteira ou terras indígenas;
- Emenda Constitucional n.8, de 15/08/95: determinou o fim do monopólio estatal na prestação de serviços de telecomunicação;

- Emenda Constitucional n.9, de 09/11/95: determinou a extinção do monopólio do Estado em relação as atividades de pesquisa, refino, lavra, importação, exportação e transporte de petróleo, gás natural e hidrocarbonetos.

As Emendas 8 e 9 foram um marco histórico no que tange as agências reguladoras do Brasil.

Vale destacar que o modelo adotado no Brasil teve como inspiração instituições similares de outros países como as autoridades administrativas independentes da França, as agências do EUA e os quangos (quasi autonomous non governmental organizations) da Inglaterra.

## 2.4 CRONOLOGIA DE CRIAÇÃO DAS AGÊNCIAS FEDERAIS

**1) Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel**, criada pela Lei n. 9.427, de 26-12-1996, regulamentada pelo Decreto n. 2.235/97, tendo por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal.

**2) Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel**, criada pela Lei n. 9.472, de 16-7-1997, regulamentada pelo Decreto n. 2.338/97, tendo como atribuições centrais o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos da órbita e espectro de radiofrequências.

**3) Agência Nacional do Petróleo - ANP**, criada pela Lei n. 9.478, de 6-8-1997, regulamentada pelo Decreto n. 2.455/98, tendo como competência central promover a regulação, a contratação e a fiscalização das atividades econômicas integrantes da indústria do petróleo.

**4) Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS**, criada pela Lei n. 9.961, de 28-1-2000, regulamentada pelo Decreto n. 3.327/2000, cabendo-lhe normatizar, controlar e fiscalizar as atividades que garantam a assistência suplementar à saúde.

**5) Agência Nacional de Águas - ANA**, criada pela Lei n. 9.984, de 17-7-2000, regulamentada pelo Decreto n. 3.692/2000, tendo competência a implementação da Política Nacional de Recursos Hídricos.

**6) Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa**, criada pela Lei n. 9.782, de 26-1-1999, regulamentada pelo Decreto n. 3.029/99, tendo como finalidade 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, especialmente das indústrias de medicamentos e cosméticos, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos e de fronteiras.

**7) Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT**, criada pela Lei n. 10.233, de 5-6-2001, regulamentada pelo Decreto n. 4.130/2002, tendo como atribuição fiscalizar a prestação dos serviços públicos de transporte rodoviário e ferroviário.

**8) Agência Nacional de Transportes Aquaviários - Antaq**, também criada pela Lei n. 10.233, de 5-6-2001, regulamentada pelo Decreto n. 4.122/2002, tendo como competência principal fiscalizar os serviços públicos prestados em portos.

**9) Agência Nacional do Cinema - Ancine**, criada pela Medida Provisória n. 2.228 de 6-9-2001, regulamentada pelo Decreto n. 4.121/2002, tendo como finalidade fomentar, regular e fiscalizar a indústria cinematográfica e videofonográfica.

**10) Agência Nacional de Aviação Civil - Anac**, criada pela Lei n. 11.182, de 27-9-2005, regulamentada pelo Decreto n. 5.731/2006. A Anac sucedeu o antigo Departamento de Aviação Civil - DAC, que era subordinado ao Comando da Aeronáutica. Tal agência tem competência para regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

**11) Agência de Desenvolvimento da Amazônia - ADA**, criada pela Medida Provisória n. 2.157-5, de 24-8-2001, regulamentada pelo Decreto n. 4.125/2002, foi extinta em 2007 com a criação da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - Sudam, criada pela Lei Complementar n. 124, de 3-1-2007, regulamentada pelo

Decreto n. 8.275/2014, vinculada ao Ministério da Integração Nacional. A Sudam tem por finalidade promover o desenvolvimento includente e sustentável da Amazônia Legal, integrada pelos Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima, Tocantins e parte do Estado do Maranhão. Embora sucessora da ADA, a Sudam não é agência reguladora por faltar aos seus dirigentes o regime jurídico peculiar de estabilidade e mandatos fixos. A Sudam é uma autarquia especial (art. 1º da LC n. 124/2007), mas não uma agência;

**12) Agência de Desenvolvimento do Nordeste - Adene**, criada pela Medida Provisória n. 2.146-1, com alterações feitas pela Medida Provisória n. 2.156-5, de 24-82001, regulamentadas pelo Decreto n. 4.126/2002, foi extinta em 2007 com a criação da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene, criada pela Lei Complementar n. 125, de 3-1-2007, regulamentada pelo Decreto n. 8.276, de 27-62014, vinculada ao Ministério da Integração Nacional. A área de atuação da Sudene abrange os Estados do Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia e parte dos Estados de Minas Gerais e do Espírito Santo. Assim como a Sudam, a Sudene não é mais agência reguladora, mas autarquia especial.

## 2.5 NATUREZA JURÍDICA

As agências reguladoras são pessoas jurídicas de direito público, são autarquias com regime especial, as agências possuem as características jurídicas das autarquias comuns, mas se diferenciam por duas características diferentes, a primeira é em relação a estabilidade dos dirigentes que são protegidos sobre o desligamento imotivado, vide art. 9º da Lei 9.986/2000, o desligamento só poderá ocorrer por renúncia, sentença transitado em julgado ou com o encerramento do mandato. Esse mecanismo de proteção mostra que há uma preocupação de manter o dirigente no cargo para que o mesmo possa desenvolver suas competências técnicas sem se preocupar com questões políticas.

A segunda característica é em relação aos mandatos fixos que nas agências reguladoras os dirigentes seguem na função até que se esgote o prazo determinado, após cumprimento do tempo estipulado são desligados de forma automática, isso não

ocorre nas demais autarquias. A duração do mandato varia conforme agência reguladora, na Anvisa e ANS 4 anos, Aneel, ANP, ANA, ANTT, Antaq e Ancine 5 anos.

Há uma questão polêmica em relação aos mandatos dos dirigentes que não coincidem com o do Presidente da República que os indicou, sendo obrigatório que o novo Presidente aceite a permanência dos diretores nomeados na gestão anterior.

## 2.6 PODER NORMATIVO

O poder normativo das agências reguladoras tem como objetivo disciplinar, fiscalizar e solucionar conflitos no âmbito dos setores de atuação. Esse poder é legítimo, mas deve respeitar o princípio da legalidade, pois os atos expedidos estão em posição inferior a lei.

Vale destacar, que os atos normativos não se trata tecnicamente de competência regulamentar, Mazza (2014, p. 181) explica que

A edição de regulamentos é privativa do Chefe do Poder Executivo (art. 84, IV, da CF). Por isso, os atos normativos expedidos pelas agências reguladoras nunca podem conter determinações, simultaneamente, gerais e abstratas, sob pena de violação da privatividade da competência regulamentar.

Sendo assim, é imprescindível atentar que o exercício do poder normativo não pode ferir regras positivadas na legislação ou abordar temas que não foram objetos de lei. Vale ressaltar também, que as agências estão vedadas a editar os atos administrativos gerais e abstratos.

A autonomia para criação de normas não se confunde com o poder regulamentar do Chefe do Poder Executivo, o poder normativo tem função administrativa enquanto o outro tem função política.

Os atos administrativos possuem o trabalho de aclarar conceitos técnicos-jurídicos, designar o valor das multas (respeitando os limites da lei), criar procedimentos e fluxos de trabalho, sem modificar ou extinguir obrigações ao administrado.

As normas criadas em desacordo são ilegais, exemplos disso é o que acontece quando um poder normativo gera obrigações não antecipadas na lei, estipula valores

de multas acima da previsão legal, altera conceitos jurídicos legalmente definidos, impõe sanções não taxadas em lei.

## 2.7 SUPERVISÃO MINISTERIAL E RECURSOS HIERÁRQUICOS IMPRÓPRIOS

O recurso hierárquico impróprio é caracterizado pela possibilidade de revisar os atos das entidades da administração pública indireta, através do Ministério a qual estão vinculadas. Essa possibilidade se caracteriza através do disposto no art. 5.º, XXXIV, a, da Constituição Federal, que assegura a todos, independente de taxas, o direito de peticionar aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder. Essa determinação está positivada também no art. 87, parágrafo único, I, da CF, que assegura:

*Art. 87 [...]*

*Parágrafo único: Compete ao Ministro de Estado, além de outras atribuições estabelecidas nesta Constituição e na lei:*

*I - exercer a orientação, coordenação e supervisão dos órgãos e entidades da administração federal na área de sua competência e referendar os atos e decretos assinados pelo presidente da república.*

Nesse sentido, resta claro que é garantido a possibilidade recurso hierárquico impróprio das decisões proferidas com vício de constitucionalidade na Administração Direta.

Porém, no que tange as agências reguladoras a possibilidade de recurso hierárquico impróprio é controversa. Doutrinadores como Di Pietro, tem entendimento que por serem autarquias de regime especial, estão sujeitadas às normas constitucionais que regulam esse tipo de atividade.

Por outro lado, Celso Antonio Bandeira de Melo, admite essa possibilidade, entendendo que a administração central é quem detém a legitimidade democrática de condução das atividades públicas.

Sendo assim, a possibilidade de recurso hierárquico depende da legislação que institui as entidades.

A Advocacia Geral da União emitiu parecer acerca da atuação das agências reguladoras federais, reconhecendo a possibilidade de recurso hierárquico impróprio, apontando o caso ao ministro da pasta supervisora.

Abaixo a ementa com o parecer:

**“EMENTA: PORTO DE SALVADOR. THC2. DECISÃO DA ANTAQ. AGÊNCIA REGULADORA. CONHECIMENTO E PROVIMENTO DE RECURSO HIERÁRQUICO IMPRÓPRIO PELO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. SUPERVISÃO MINISTERIAL. INSTRUMENTOS. REVISÃO ADMINISTRATIVA. LIMITAÇÕES.**

I - “O Presidente da República, por motivo relevante de interesse público, poderá avocar e decidir qualquer assunto na esfera da Administração Federal” (DL nº 200/67, art. 170).

II – Estão sujeitas à revisão ministerial, de ofício ou por provocação dos interessados, inclusive pela apresentação de recurso hierárquico impróprio, as decisões das agências reguladoras referentes às suas atividades administrativas ou que ultrapassem os limites de suas competências materiais definidas em lei ou regulamento, ou, ainda, violem as políticas públicas definidas para o setor regulado pela Administração direta.

III - Excepcionalmente, por ausente o instrumento da revisão administrativa ministerial, não pode ser provido recurso hierárquico impróprio dirigido aos Ministérios supervisores contra as decisões das agências reguladoras adotadas finalisticamente no estrito âmbito de suas competências regulatórias previstas em lei e que estejam adequadas às políticas públicas definidas para o setor.

IV – No caso em análise, a decisão adotada pela ANTAQ deve ser mantida, porque afeta à sua área de competência finalística, sendo incabível, no presente caso, o provimento de recurso hierárquico impróprio para a revisão da decisão da Agência pelo Ministério dos Transportes, restando sem efeito a aprovação ministerial do Parecer CONJUR/MT nº 244/2005.

V - A coordenação das Procuradorias Federais junto às agências reguladoras pelas Consultorias Jurídicas dos Ministérios não se estende às decisões adotadas por essas entidades da Administração indireta quando referentes às competências regulatórias desses entes especificadas em lei, porque, para tanto, decorreria do poder de revisão

ministerial, o qual, se excepcionalmente ausente nas circunstâncias esclarecidas precedentemente, afasta também as competências das Consultorias Jurídicas. O mesmo ocorre em relação à vinculação das agências reguladoras aos pareceres ministeriais, não estando elas obrigadas a rever suas decisões para lhes dar cumprimento, de forma também excepcional, desde que nesse mesmo âmbito de sua atuação regulatória.

VI - Havendo disputa entre os Ministérios e as agências reguladoras quanto à fixação de suas competências, ou mesmo divergência de atribuições entre uma agência reguladora e outra entidade da Administração indireta, a questão deve ser submetida à Advocacia-Geral da União.

VII – As orientações normativas da AGU vinculam as agências reguladoras.

VIII – As agências reguladoras devem adotar todas as providências para que, à exceção dos casos previstos em lei, nenhum agente que não integre a carreira de Procurador Federal exerça quaisquer das atribuições previstas no artigo 37 da MP n. 2.229-43/2001.”

## 2.8 OS CONFLITOS NO ÂMBITO ADMINISTRATIVO

Nos últimos anos parte significativa da jurisprudência e legislação brasileira tem criado mecanismos de diminuição de litígios e a utilização de meios consensuais para solução de conflitos.

Hoje em dia não se litiga sem que antes haja a tentativa de acordo entre as partes, antes a propositura de ação e a sentença eram os requisitos para a conciliação. A mediação atende perfeitamente o princípio da legalidade.

A partir de toda essa evolução no sistema de solução de conflitos, em 2015 foi criada a Lei de Mediação n. 13.140, que regulamenta a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública.

Os primeiros artigos ilustram bem o objetivo da referida Lei:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da

administração pública. Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - Imparcialidade do mediador;
- II - Isonomia entre as partes;
- III - Oralidade;
- IV - Informalidade;
- V - Autonomia da vontade das partes;
- VI - Busca do consenso;
- VII - Confidencialidade;
- VIII - Boa-fé.

§1º Na hipótese de existir previsão contratual de cláusula de mediação, as partes deverão comparecer à primeira reunião de mediação.

§ 2º Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.

Art. 3º Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 2º O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público.

Conforme se constata, a mediação traz grande liberdade para as partes, podendo ser estabelecida de modo consensual respeitando os limites legais. As partes também podem, a qualquer tempo, abdicar do procedimento de mediação.

Estão abrangidos na referida Lei, todas as entidades e órgãos públicos, por conseguinte qualquer conflito existente no ramo da função administrativa, tanto aqueles que o envolvem e os que estão dentro de seus limites.

Sendo assim, é notório que a mediação abrangendo a Administração Pública, tornou-se assunto de grande relevância legislativa, inserido na aplicação do princípio da legalidade.

Vale mencionar também, o disposto no art.174 do CPC, que traz a previsão de criação de câmaras de mediação e conciliação em todos níveis federativos:

Art. 174. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como:

I - dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública;

II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública;

III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

Como se visualiza, as técnicas de mediação e conciliação para solução de controvérsias são regra e demandam grande atenção da Administração Pública, bem como do Judiciário.

## 2.9 PROCEDIMENTO E PROCESSO ADMINISTRATIVO

De maneira geral, o processo administrativo é o formato de ação do Estado. Essa atuação constitui-se em uma sequência de atividades desempenhadas pela Administração Pública com o intuito final dar efeito a algo previsto em lei.

O processo administrativo tem como objetivo produzir decisões do Poder Público estruturadas e organizadas de forma que as competências das entidades e autoridades sejam eficientes.

Se não existisse o processo administrativo, as decisões do Estado, seria desordenada e arbitrária, fazendo com que a sociedade não tivesse conhecimento de como o poder do Estado funciona.

Com isso, foi criada a Lei nº 9.784/99 que elenca como os procedimentos administrativos do Estado devem atuar, com o objetivo de produzir o fim esperado.

A Lei de Processo Administrativo é constituída por 18 capítulos que explicitam como devem ser realizados os procedimentos e processos administrativos, determinando etapas, prazos e competências, com propósito de garantir os direitos dos administrados e padronizar o cumprimento dos procedimentos.

Muitos doutrinadores empregam as expressões “procedimento administrativo” e “processo administrativo”. Os dois termos, tecnicamente, possuem significados diferentes. Mazza (2014) explica que “processo é uma relação jurídica, razão pela qual processo administrativo significa o vínculo jurídico entre a Administração e o usuário, estabelecido para a tomada de uma decisão, ao passo que procedimento administrativo é a sequência ordenada de atos tendentes à tomada da decisão.”

Essa divisão doutrinária entre processo e procedimento não é unânime, sendo apenas posicionamentos que autores fazem para tratar de forma mais específica da área de Administração Pública.

Ademais, é importante sinalizar esses posicionamentos para que dúvidas acerca do tema sejam sanadas.

## 2.10 O PAPEL DAS AGÊNCIAS REGULADORAS NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

A regulação de serviços públicos possui entre suas atividades a resolução de conflitos entre as partes envolvidas no processo. Esse poder de regulação tem um papel imprescindível no equilíbrio das forças de atividades de serviço público. De um lado o poder público que permite um ente privado a prestar determinado serviço, do outro lado o usuário utilizador do serviço.

A função regulatória praticada pelas agências reguladoras está na premissa de que ocorre falhas no mercado que precisam ser tratadas por meio de interferências que garantam a satisfação dos indivíduos.

Conforme citado durante o trabalho, as agências reguladoras surgiram a partir de 1995, época em que ocorreram várias privatizações no Estado. Assim, as agências reguladoras, dotadas de certa autonomia, devem atuar na fiscalização e controle dos vários setores como telecomunicações, aviação civil, transporte terrestre, energia elétrica, dentre outros que constantemente apresentam problemas sociais.

Pretende-se demonstrar como as referidas entidades agem em prol dos consumidores, que é o lado mais vulnerável da relação. No Brasil esse cenário de fragilidade dos consumidores fica evidenciado em virtude de que boa parte da população vive em situação de pobreza, bem como carente de educação básica. Dessa forma, as agências reguladoras atuam com o objetivo de conter os abusos, promovendo o equilíbrio nas prestações de serviços.

É notório que ocorrem muitos abusos e má qualidade na prestação de produtos ou serviços. Em rápidas pesquisas na internet ou até mesmo no dia a dia, nos deparamos com muitos casos em diferentes ramos de atuação, por exemplo, na telefonia móvel onde muitos consumidores são cadastrados em promoções não contratadas, cobranças indevidas, entre outros. Infelizmente muitos consumidores leigos não buscam seus direitos e acabam sofrendo prejuízos, essa inércia contribui com que fornecedores mal intencionados lucrem de forma imoral.

Para ilustração dos conflitos, utilizaremos duas agências que possuem associação direta com as relações de consumo por haver um destinatário final dos serviços. A ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações que regula o setor de telecomunicações e a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica que regula e fiscaliza a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica.

### 2.10.1 AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

A ANATEL surgiu através da Lei 9.472/97, nomeada de Lei Geral de Telecomunicações que definiu a estrutura da agência, competências e diretrizes. O artigo 2º, II da referida Lei estabelece que a agência deve " estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em

benefício da população brasileira”, tal ponto evidencia que o fim almejado pela ANATEL é o bem estar dos consumidores.

O artigo 3º, lista os vários direitos dos consumidores dos serviços, todos sendo resguardados pela agência reguladora. Os incisos X1 e X2 estabelecem os direitos de “peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor” e o de buscar a “reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.”. Portanto a ANATEL possui o dever de atuar nas soluções de conflitos que envolvam demandas do setor regulado.

A ANATEL no intuito de orientar os consumidores, disponibiliza em seu site oficial um guia informativo com os direitos dos usuários, possibilitando ao consumidor informação prévia se for efetivar uma reclamação. Além disso, a ANATEL publica em seu site o ranking de reclamações das prestadoras de serviços. Esse artifício contribui para que as empresas melhorem a qualidade dos serviços prestados, buscando a satisfação dos consumidores.

O procedimento de reclamação é bem estruturado e eficiente, conforme fluxograma disponibilizado no site, o consumidor precisa efetuar o cadastro, selecionar a empresa a qual quer reclamar e registrar a reclamação. As empresas têm 10 dias corridos incluindo feriados e finais de semana para resposta ou solução. A ANATEL monitora e exige qualidade na resposta dos fornecedores de serviços.

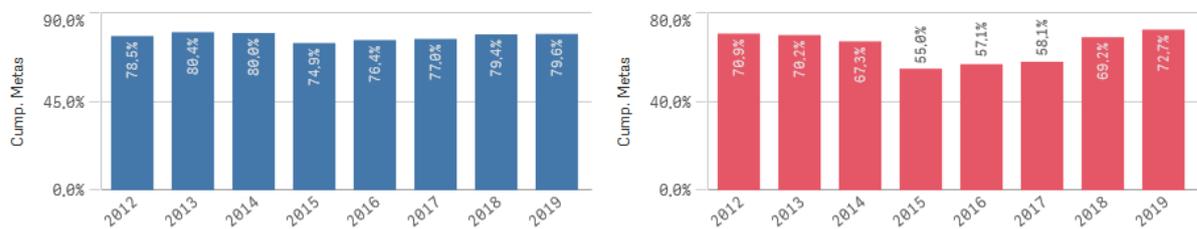
Não obstante, o regimento interno da ANATEL, resolução 612/2013, a partir do artigo 92, elenca os diferentes tipos de procedimento para resolução de conflitos, que podem ser realizados através de mediação, arbitragem administrativa e reclamação administrativa.

A mediação, conforme artigo 93 do regimento, visa a solução consensual de questões relativas ao reconhecimento ou atribuição de direitos, porém, somente as prestadoras de serviços é que poderão requerer a instauração do procedimento. O mesmo ocorre no procedimento de arbitragem administrativa onde o conflito de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações, poderá ser submetido à arbitragem por meio de requerimento dirigido à Agência, vide artigo 95 do regimento interno. Entretanto, na modalidade de reclamação administrativa, conforme artigo 102 do regimento, aquele que tiver seu direito violado, nos casos relativos a legislação de telecomunicações, poderá propor reclamação administrativa perante a Agência,

observado o procedimento disposto neste artigo, ou seja, nesse tipo de procedimento, o consumidor não fica excluído de iniciar o procedimento.

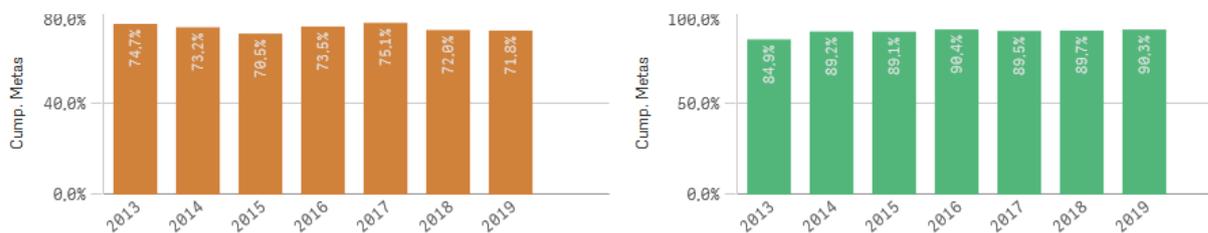
A ANATEL também disponibiliza em seu site os indicadores de evolução dos ramos de telefonia móvel, banda larga fixa, telefonia fixa e TV por assinatura conforme gráficos abaixo:

**Figura 1 - Indicadores de Evolução**



Fonte: ANATEL, 2019

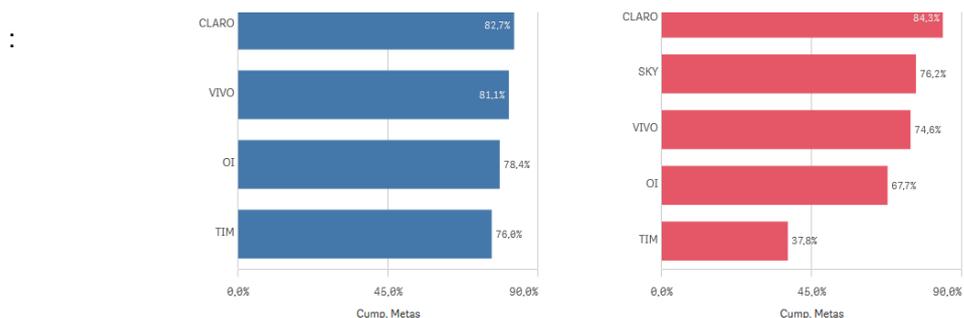
**Figura 2 - Indicadores de Evolução**



Fonte: ANATEL, 2019

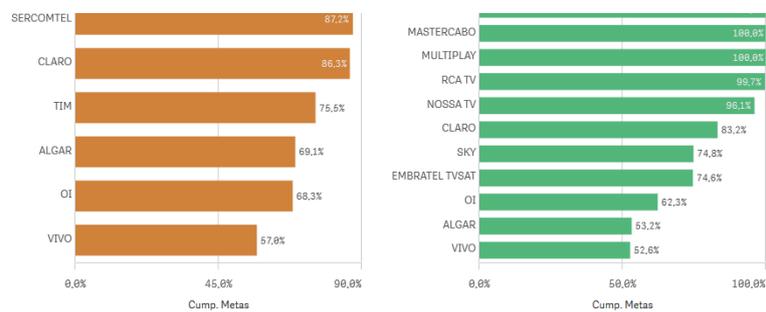
Além disso, a ANATEL disponibiliza o Ranking por empresa das áreas de atuação acima. Os dados encontrados são referentes ao ano de 2019, vide gráficos abaixo:

**Figura 3 - Ranking por Empresa**



Fonte: ANATEL, 2019

**Figura 4 - Ranking por Empresa**



Fonte: ANATEL, 2019

## 2.10.2 AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

A ANEEL surgiu através da Lei 9.427/96, com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal, vide artigo 2º da referida Lei. O artigo 3º, inciso V determina a competência para dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores.

A agência possui regimento interno, aprovado pela portaria 349/97, que no artigo 17, incisos I a III determina algumas atividades a serem realizadas pelo Diretor-Ouvidor, apoiado pela Superintendência de Mediação Administrativa Setorial, sem prejuízo das atribuições comuns aos membros da Diretoria, zelar, diretamente ou por meio dos órgãos estaduais descentralizados e conveniados, pela qualidade do serviço público de energia elétrica e supervisionar o acompanhamento da satisfação dos agentes e dos consumidores, segundo os padrões regionais, receber, apurar e solucionar, diretamente ou por intermédio dos órgãos estaduais descentralizados e conveniados, as reclamações dos usuários de energia elétrica, por meio de processos de trabalho e decisão apropriados e ainda, coordenar as ações de proteção e defesa dos consumidores de energia elétrica, de incumbência da ANEEL.

Destaque também para o artigo 23, inciso III, que atribui à Superintendência de Mediação Administrativa, executar as atividades relacionadas aos processos de

consulta aos agentes econômicos, a consumidores de energia elétrica e à sociedade e de atendimento a suas reclamações

A partir das legislações acima citadas, a ANEEL disponibiliza de procedimento para tratamento das reclamações provenientes de consumidores. O mesmo é instaurado através do site da agência ou por telefone, o caso é processado pela ouvidoria e encaminhado para o ente regulado. Dependendo da resposta do fornecedor, o problema pode ser resolvido de imediato, caso contrário a agência por meio de orientação se posiciona para que haja o consenso. Caso a orientação não seja suficiente, ambas as partes poderão requerer por solicitação escrita e expressa a abertura de processo administrativo, cabendo a SMA (Superintendência de Mediação Administrativa), proferir decisão em primeira instância administrativa, conforme portaria 109/2005.

Assim como a ANATEL, a ANEEL disponibiliza em seu site o IASC (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor), para confecção do ranking são realizadas anualmente cerca de 27.000 entrevistas com consumidores em território nacional, são avaliadas questões como qualidade percebida, relação custo-benefício, satisfação geral e confiança.

**Figura 5 - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor**

IASC por Ano	
2019	
Distribuidora	IASC
Coopercocal	90,47
Coopermila	90,12
Ceriluz	89,26
Creluz-D	86,49
Cermissões	86,04
Coprel	85,97
Certel Energia	84,75
Coopera	84,60
Cergapa	83,96
Mux Energia	83,92
Ceraçá	83,71
Ceprag	83,24
Cermoful	82,92
Ceral-Dis	82,77
Forcel	82,57
Cergal	82,23
Cersul	82,10
Cergal	81,82
Certaja Energia	81,30
Cooperluz	81,27
Coorsel	80,58
Hidropan	80,29
Cedrap	80,26
Cerpalo	80,12
Cejama	80,11
DMED	79,65
Eletrocar	79,36
Creral	79,09
Cetril	78,92
Certel	78,71
Iguaçu Energia	77,71
Ceral Anitápolis	77,32
Celesc-Dis	77,10
Cocel	76,97

Fonte: ANEEL, 2019

### 3 CONCLUSÃO

A criação das agências reguladoras na década de 1990 foi um grande marco na diminuição do Estado em relação a gestão de diversos setores econômicos. A tendência desestatizante com as várias privatizações de empresas públicas ocasionou em grandes mudanças, a relação que antes as pessoas usuárias de serviços públicos tinham com o Estado, passou a ser com empresas privadas. Um dos objetivos era tornar a administração pública mais próxima do cidadão, conferindo-lhe um caráter democrático.

Uma das principais razões para a criação dessas agências independentes foi a evolução tecnológica, a especificidade e complexidade do conteúdo técnico dos setores regulados, que, conseqüentemente exigiu um alto grau de especialização da Administração Pública.

A nítida necessidade de um terceiro ator neste cenário se desenhou com o papel designado as agências reguladoras. Essas autarquias especiais, criadas com autonomia administrativa, funcional, política e financeira, exercem funções administrativas e judicante no que concerne aos seus objetivos precípuos de regular e fiscalizar serviços públicos prestados por empresas privadas.

O presente trabalho conduz ao entendimento de que a criação das agências reguladoras foi extremamente importante para a resolução extrajudicial de conflitos. Apesar de cada agência reguladora possuir seus propósitos específicos, vemos que as duas autarquias estudadas tem como característica em comum a obrigação de atuar na proteção dos direitos dos consumidores.

É imprescindível que as agências reguladoras sempre busquem fortalecer e aperfeiçoar os mecanismos de controle e disciplina dos entes regulados, buscando manter o equilíbrio.

Os instrumentos de solução consensual de conflitos corroboram de forma positiva para desafogar a alta demanda de processos no Poder Judiciário, contribuindo para fazer valer o princípio da eficiência, além disso, fomentam a conscientização das pessoas acerca de seus direitos de participar e ser ouvido. São ferramentas que incentivam as partes ao reconhecimento de seu papel de cidadão.

A adoção de mecanismos consensuais para solução de conflitos é descendente de uma tendência liberal para possibilitar uma opção viável as pessoas que buscam soluções de forma menos conflituosa.

Por meio das ferramentas consensuais de solução de conflitos, os consumidores podem, de maneira acessível, através de solicitações online ou por telefone, buscarem a resolução de conflitos decorrentes das prestações de serviços pelos entes regulados.

Além disso, através dos sites das agências, os consumidores podem, a qualquer tempo, verificar os índices de qualidade das empresas prestadoras de serviços. A divulgação dessas informações serve de ponto de atenção para os fornecedores, visto que se os números não são favoráveis, precisam constantemente melhorar a qualidade e atendimento dos serviços prestados.

Apesar de toda evolução positiva nas formas consensuais de solução de conflitos promovido pelas agências reguladoras, há necessidade de aumentar cada vez mais as fiscalizações, pois muitos fornecedores de produtos e serviços aproveitam da vulnerabilidade de consumidores para obterem vantagens de forma indevida, através de abusividade de preços, imputação de serviços não contratados, cláusulas abusivas, má qualidade, entre outros.

O consumidor deve sempre ficar atento e ter conhecimento de seus direitos nas relações de consumo, para caso haver qualquer divergência, poder buscar a melhor maneira consensual de resolver o conflito.

## REFERÊNCIAS

ARANTES, Eduardo Espíndola e. **A Mediação na Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL**. Brasília, Agência Nacional de Energia Elétrica, 2014. Disponível em: <[http://www2.aneel.gov.br/biblioteca/trabalhos/trabalhos/Monografia\\_Pos\\_Graduacao\\_Eduardo\\_Arantes.pdf](http://www2.aneel.gov.br/biblioteca/trabalhos/trabalhos/Monografia_Pos_Graduacao_Eduardo_Arantes.pdf)>. Acesso em: 10 mai. 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Espaço do consumidor**. Disponível em: <<http://www2.aneel.gov.br/cedoc/bprt1997349mme.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Indicadores da Distribuição**. por: SRD - publicado: 18/02/2016 14:29, última modificação: 06/03/2017 10:02. Disponível em: <<http://wap.aneel.gov.br/indicadores-da-distribuicao>>. Acesso em 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (Iasc)**. SMA - publicado: 27/11/2015 14:04, última modificação: 13/02/2020 14:13. Disponível em <<http://wap.aneel.gov.br/iasc>>. Acesso em 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Ranking da Continuidade**. Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/ranking-da-continuidade?inheritRedirect=true>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Telecomunicações. **Consumidor. Desempenho no Atendimento – IDA**. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/desempenho-do-atendimento-ida/>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Telecomunicações. **Consumidor. Direitos**. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/telefonica-celular/direitos>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Telecomunicações. **Consumidor. Saiba como reclamar de sua prestadora.** Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacao>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Telecomunicações. **Focus – atendimento aos usuários.** Disponível em: <<https://sistemas.anatel.gov.br/sis/cadastrossilificado/pages/acesso/login.xhtml?i=0&codSistema=649>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Agência Nacional de Telecomunicações. Legislação.** Resolução n. 612, de 29 de abril de 2013. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/450-resolucao-612>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Agências reguladoras fiscalizam a prestação de serviços públicos.** Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2009/11/agencias-reguladoras>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Código de Defesa do Consumidor.** Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 9.427, de 26 de dezembro de 1996.** Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9427cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9427cons.htm)>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997.** Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9472.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9472.htm)>. Acesso em: 10 mai. 2020.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo.** 30. ed. ver, atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2016.

GASPARINI, Diógenes. **Direito administrativo.** 14. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2009.

GUERRA, Sérgio. **Introdução ao Direito das Agências Reguladoras.** Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2004.

KARAM, Fabiana Silveira. **As agências Reguladoras no Cenário Brasileiro:** os mecanismos de proteção do consumidor considerando os respectivos efeitos sociais e ambientais. 2008. Dissertação (Mestrado em Direito) - Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2008.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.