

CARLOS HENRIQUE SANTOS REZENDE

AVALIAÇÃO DO PAPEL DAS AGÊNCIAS REGULADORAS NA VISÃO DE SEUS FUNCIONÁRIOS E DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS/PERMITIDOS: O CASO DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ASEP/RJ)

Resumo

Esta pesquisa analisa o surgimento e evolução das agências reguladoras no Brasil, identificando seu papel e as principais dificuldades enfrentadas no cumprimento de sua missão institucional. A preocupação inicial é situar a questão da regulação de serviços públicos concedidos/permitidos dentro de um marco teórico que permite um entendimento claro do papel dessas instituições no ambiente atual, caracterizado por inúmeras turbulências resultante dos paradigmas da globalização e do neoliberalismo, tendo com centro das discussões, dentre outras, a reforma do Estado. Neste contexto, o Estado afasta-se de determinadas atividades, delegando-as para a iniciativa privada, passando a atuar como regulador e fiscalizador dessas atividades. Através deste estudo buscou-se confirmar a suposição de que, sob a ótica dos usuários dos serviços e de seus funcionários, a ASEP/RJ vinha garantindo a eficiência e qualidade dos serviços públicos concedidos permitidos; fiscalizando o cumprimento de direitos e obrigações da partes, corrigindo falhas e irregularidades e mediando os conflitos em busca do equilíbrio do sistema, o que não se confirmou.

**Palavras-chave:** Globalização. Neoliberalismo. Reforma do Estado. Regulação de serviços públicos. Agências reguladoras.