

PLANEJAMENTO DE MELHORIAS - **CARTA DE SERVIÇOS**

Ouvidoria



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis



PLANEJAMENTO DE MELHORIAS **CARTA DE SERVIÇOS**



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis



Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Ursula Ignacio Barcellos - Ouvidora Interina

Coordenação de Acesso à Informação

Alessandra da Silva Gomes – Chefe da Unidade de Acesso à Informação

Beatriz Andrade Vitoria

Renata Marques Rozenberg Siqueira

Coordenação Administrativa

Mina Sato - Chefe da Unidade Administrativa

Alandha de Lima Wergles

Coordenação de Atendimentos, Serviços e Privacidade

Revisado por:

Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha – Coordenador Executivo de Atendimentos, Serviços e Privacidade

Elaborado por:

Ana Beatriz Moreira Alves

Ana Laura Nogueira Vianna

Leandro Pereira Vaz

Wellington Barros Marques Afonso

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO5

OBJETIVO5

DIRETRIZES PARA IMPLEMENTAÇÃO5

PLANEJAMENTO DE MELHORIAS6

PRIORIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO10

RESULTADOS ESPERADOS10

CONSIDERAÇÕES FINAIS11

PLANEJAMENTO DE MELHORIAS DA CARTA DE SERVIÇOS DA ANP

1. APRESENTAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação da Carta de Serviços da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) permitiu identificar percepções, dificuldades e sugestões dos usuários em relação à forma de localização, organização e compreensão dos serviços disponibilizados pela Agência.

A partir dos resultados obtidos na pesquisa e das entrevistas realizadas com participantes que se disponibilizaram a contribuir com a etapa complementar, foram identificadas oportunidades de aprimoramento da Carta de Serviços, especialmente relacionadas à facilidade de localização dos serviços, clareza das informações, organização dos conteúdos e acesso à ferramenta.

Com base nesses resultados, foi elaborado o presente planejamento, que reúne cinco ações iniciais de melhoria a serem avaliadas e implementadas de forma gradual, considerando a viabilidade técnica, a necessidade de participação das áreas responsáveis e os recursos disponíveis.

2. OBJETIVO

O planejamento tem como objetivo orientar as ações iniciais de aprimoramento da Carta de Serviços da ANP, buscando tornar a ferramenta mais clara, acessível, organizada e fácil de utilizar.

As ações propostas procuram responder diretamente às principais dificuldades e sugestões identificadas pelos usuários, priorizando melhorias que possam facilitar a localização dos serviços e a compreensão das informações disponibilizadas.

3. DIRETRIZES PARA A IMPLEMENTAÇÃO

A implementação das melhorias deverá considerar:

- as necessidades identificadas pelos usuários na pesquisa;
- a viabilidade técnica das alterações no portal da ANP;
- a validação dos conteúdos pelas áreas responsáveis;
- a possibilidade de implementação gradual das ações;
- a necessidade de manutenção e atualização dos conteúdos;
- a priorização de melhorias que possam gerar impacto direto na experiência do usuário.

As ações poderão ser ajustadas durante o processo de implementação, conforme as avaliações técnicas e institucionais realizadas pelas áreas envolvidas.

4. PLANEJAMENTO DAS MELHORIAS

4.1 Melhorar a Busca dos Serviços

1) Como será feito

- Avaliar como o usuário encontra atualmente os serviços na Carta.
- Identificar dificuldades na localização dos serviços.
- Criar ou aprimorar uma pesquisa rápida, com acesso mais visível.
- Permitir que o usuário pesquise não apenas pelo nome oficial do serviço, mas também por termos relacionados à sua necessidade.
- Avaliar a utilização de filtros por tema ou atividade.
- Apresentar os resultados acompanhados de uma breve descrição para facilitar a identificação.

2) Ideias

A ferramenta poderá utilizar uma abordagem orientada à necessidade do usuário, por meio de um campo como:

“O que você precisa?”

O usuário poderá realizar pesquisas utilizando expressões como:

- “Quero abrir um posto de gasolina.”
- “Quero regularizar um ponto de abastecimento.”
- “Quero abrir uma revenda de GLP.”

A ferramenta poderá apresentar os serviços relacionados à necessidade informada.

Também poderá ser avaliada a inclusão de um botão de **“Pesquisa rápida”** em posição de destaque na página da Carta.

3) Objetivo

Facilitar a localização do serviço mesmo quando o usuário não conhece a denominação oficial utilizada pela ANP.

4) Pontos de atenção

A implementação poderá depender de avaliação e desenvolvimento tecnológico, além da definição de critérios para apresentação e organização dos resultados da pesquisa.

4.2 Revisar a Linguagem dos Serviços

1) Como será feito

- Levantar os conteúdos atualmente disponíveis na Carta.

- Identificar textos excessivamente técnicos, extensos ou de difícil compreensão.
- Revisar os conteúdos utilizando linguagem simples e objetiva.
- Reduzir informações repetidas ou que não sejam essenciais para a realização do serviço.
- Dividir textos longos em tópicos.
- Destacar visualmente as informações mais importantes.
- Priorizar inicialmente os serviços que apresentam maior dificuldade ou relevância para os usuários.

2) Ideias

A apresentação dos serviços poderá seguir uma estrutura mais objetiva. Sempre que possível, procedimentos extensos poderão ser apresentados em etapas:

- 1. Acesse o sistema***
- 2. Preencha o formulário***
- 3. Anexe os documentos***
- 4. Envie a solicitação***

3) Objetivo

Permitir que o cidadão compreenda o serviço sem precisar dominar a linguagem técnica ou conhecer previamente os procedimentos da ANP.

4) Pontos de atenção

A revisão envolve diferentes conteúdos e poderá exigir participação e validação das áreas responsáveis pelos serviços, especialmente quando houver alterações em informações técnicas ou normativas.

4.3 Reorganizar os Serviços por Tema

1) Como será feito

A organização dos serviços será estruturada a partir dos oito temas definidos para o bloco **“Encontre o serviço adequado”**:

- 1. Postos de combustíveis**
- 2. Revendas de GLP**
- 3. Distribuidores, TRRs e outros agentes**
- 4. Biocombustíveis e qualidade de produtos**
- 5. Exploração e produção**
- 6. Importação e exportação**
- 7. Dados técnicos e informações**
- 8. Protocolos e documentos**

Será realizado o levantamento dos serviços existentes e sua distribuição nos respectivos temas.

Cada tema poderá contar com uma breve descrição explicativa e exemplos de necessidades do usuário.

2) Ideias

Postos de combustíveis

Empresas que operam postos revendedores, postos de abastecimento e vendas de combustíveis automotivos e de aviação.

Exemplos:

“Quero abrir um posto de gasolina.”

“Quero regularizar um ponto de abastecimento da minha empresa.”

“Vou abrir uma revenda de combustível de aviação.”

A mesma lógica poderá ser aplicada aos demais temas.

3) Objetivo

Permitir que o usuário encontre o serviço a partir da atividade ou necessidade que conhece, sem depender da nomenclatura técnica utilizada pela ANP.

4) Pontos de atenção

A classificação dos serviços deverá ser validada pelas áreas responsáveis. Também deverá ser avaliado se determinados serviços podem estar relacionados a mais de um tema e qual será a melhor forma de apresentação no portal.

4.4 Criar FAQ

1) Como será feito

- Levantar as principais dúvidas identificadas nos resultados da pesquisa.
- Identificar dúvidas recorrentes recebidas pela Ouvidoria e pelos canais de atendimento, caso esses dados estejam disponíveis.
- Selecionar os serviços que apresentam maior complexidade ou dificuldade de compreensão.
- Transformar as dúvidas em perguntas objetivas.
- Criar respostas curtas e direcionadas para o serviço ou informação correspondente.
- Inserir links para as páginas dos serviços quando necessário.

2) Ideias

“Como encontro o serviço que preciso?”

Orientação sobre a Carta e utilização da ferramenta de busca.

“Quanto tempo demora?”

“Como acompanho minha solicitação?”

“Qual canal devo utilizar para tirar uma dúvida?”

Também poderá ser avaliada a criação de FAQs específicos por tema, evitando a concentração de todas as perguntas em uma única página.

Exemplo:

FAQ – Postos de combustíveis

“Quero abrir um posto. Qual serviço devo procurar?”

“Quais documentos são necessários?”

“Onde faço a solicitação?”

“Como acompanho o processo?”

3) Objetivo

Responder rapidamente às dúvidas mais comuns e evitar que o usuário precise procurar a informação em diferentes páginas ou recorrer imediatamente a outros canais.

4) Pontos de atenção

As perguntas deverão ser baseadas em dúvidas efetivamente identificadas e as respostas deverão ser validadas e mantidas atualizadas pelas áreas responsáveis.

4.5 Inserir a Carta de Serviços na aba “Serviços” do site da ANP

1) Como será feito

- Criar um acesso direto à **Carta de Serviços** dentro da aba **“Serviços”** do portal da ANP.

2) Ideias

Serviços

Carta de Serviços

Sistemas da ANP

Webmail

Além da organização alfabética da aba, poderá ser mantido o acesso à busca por tema, permitindo atender tanto o usuário que já sabe qual serviço procura quanto aquele que ainda está tentando identificar qual serviço é adequado à sua necessidade.

3) Objetivo

Aumentar a visibilidade da Carta de Serviços e criar um caminho mais direto para os usuários que acessam o site da ANP procurando um serviço específico.

4) Pontos de atenção

A implementação dependerá da avaliação da estrutura atual do portal e da viabilidade técnica da alteração. Também deverá ser definida a forma de organização da listagem e a manutenção dos links.

5. PRIORIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO

As cinco melhorias propostas deverão ser avaliadas de forma integrada, considerando o impacto esperado na experiência do usuário e a viabilidade de implementação.

Como primeira etapa, recomenda-se iniciar o levantamento e a avaliação das alterações necessárias para cada ação, identificando quais melhorias podem ser implementadas diretamente e quais dependerão de desenvolvimento tecnológico ou da participação de outras áreas.

A implementação poderá ocorrer de forma gradual, permitindo que melhorias de conteúdo e organização sejam iniciadas enquanto são avaliadas alterações que dependam de recursos tecnológicos.

O planejamento de prazos, responsáveis e etapas específicas deverá ser definido após a avaliação de viabilidade de cada ação.

6. RESULTADOS ESPERADOS

Com a implementação das melhorias propostas, espera-se:

- facilitar a localização dos serviços;
- tornar os conteúdos mais claros e acessíveis;
- melhorar a organização da Carta de Serviços;
- reduzir dificuldades de navegação;
- ampliar a autonomia dos usuários;
- facilitar o acesso à Carta de Serviços pelo portal da ANP;
- reduzir dúvidas relacionadas à localização e compreensão dos serviços;
- aprimorar continuamente a experiência dos usuários.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ações apresentadas neste planejamento foram definidas a partir das percepções e sugestões obtidas na Pesquisa de Satisfação da Carta de Serviços da ANP e constituem uma primeira etapa para o aprimoramento da ferramenta.

A proposta é que as melhorias sejam avaliadas e implementadas de forma gradual, priorizando ações que possam contribuir diretamente para uma experiência mais simples, clara e acessível.

O planejamento poderá ser atualizado conforme o andamento das ações, as avaliações técnicas e as contribuições das áreas responsáveis pelos serviços.

