

”

RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA ANP



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis

AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS

RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA ANP

Diretor-Geral

Rodolfo Henrique de Saboia (até 23/12/2024)
Patrícia Huguenin Baran (Interina a partir de 24/12/2024)

Diretores

Symone Christine de Santana Araújo
Daniel Maia Vieira
Fernando Wandscheer de Moura Alves
Bruno Conde Caselli (Interino)

Ouvidor

Marcos Antônio Souza de Araújo

Substituta

Maria Cristina Falcão

Equipe

Alessandra da Silva Gomes
Ana Laura Nogueira Vianna
Anke Cordeiro Moraes
Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha (Encarregado de Proteção de Dados Pessoais)
Leandro Pereira Vaz
Lúcia Maria Alves Rego (Secretária)
Wellington Barros Marques Afonso
Taíssa de Albuquerque Noronha

Estagiárias

Gisele Camargo Monteiro
Larissa Silva de Oliveira

SUMÁRIO

1	Mensagem do Ouvidor	5
2	Introdução	6
3	Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	7
4	Central de Atendimento Multimeios da ANP.....	11
4.1	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento	12
4.2	Tipos de Manifestação	14
4.3	Tipo de Público	19
5	Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	22
6	Ouvidoria da Mulher.....	27
7	Sistema Fala.BR.....	28
7.1	Quantidade de Manifestações.....	28
7.2	Tipos de Manifestação	30
8	Dados Abertos	37
9	Painel Dinâmico da Ouvidoria	38
10	Sítio Eletrônico da ANP	41
11	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).....	42
12	Carta de Serviços	43
13	Conselho de Usuários	44
14	Análise de Fatos Observados e Recomendações	45
14.1	Avaliação da Nova Empresa Contratada para o Serviço de Relacionamento com o Cidadão	45
14.2	Plano de Dados Abertos.....	45
14.3	Lei Geral de Proteção de Dados – Plano de Integridade	46
14.4	Carta de Serviços	46
14.5	Adoção do “Guia Lilás” pela CGU	47
14.6	Análises Complementares	47
15	Conclusão	49
16	Referências Bibliográficas	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Total de Manifestações	13
Gráfico 2	Chamadas Recebidas 2023.....	14
Gráfico 3	Chamadas Recebidas 2024.....	14
Gráfico 4	Tipos de Manifestação 2023-2024	15
Gráfico 5	Solicitações Atendidas 2023.....	15
Gráfico 6	Solicitações Atendidas 2024.....	16
Gráfico 7	Atendimento 2023	16
Gráfico 8	Atendimento 2024	17
Gráfico 9	Tempo Médio de Espera 2023	17
Gráfico 10	Tempo Médio de Espera 2024	18
Gráfico 11	Tempo Médio de Atendimento 2023	18
Gráfico 12	Tempo Médio de Atendimento 2024	19
Gráfico 13	Usuário Externo 2023.....	20
Gráfico 14	Usuário Externo 2024.....	20
Gráfico 15	Manifestações por Região 2023-2024.....	21
Gráfico 16	Número de Pedidos Atendidos por Unidade 2024.....	23
Gráfico 17	Evolução do Número de Pedidos Atendidos (Últimos 5 Anos).....	23
Gráfico 18	Decisões de Recursos	25
Gráfico 19	Recurso por Tipo de Decisão	26
Gráfico 20	Total de Manifestações FalaBR	28
Gráfico 21	Série Histórica das Manifestações.....	29
Gráfico 22	Ranking 2023.....	32
Gráfico 23	Ranking 2024.....	33
Gráfico 24	Satisfação (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)	36

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Composição da Ouvidoria	10
Tabela 2	Total de Manifestações	12
Tabela 3	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento	13
Tabela 4	Tipos de Manifestação 2023	31
Tabela 5	Tipos de Manifestação 2024	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa Estratégico	7
Figura 2	Satisfação do Usuário.....	24
Figura 3	Total de Manifestações Fala.BR	29
Figura 4	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2023	35
Figura 5	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2024	35
Figura 6	Satisfação (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)	36
Figura 7	Dashboard Ouvidoria	38
Figura 8	Painel Canais de Atendimento	38
Figura 9	Painel Manifestações por Estado	39
Figura 10	Painel Contratos.....	39

1. Mensagem do Ouvidor

O Relatório Anual de Ouvidoria tem por finalidade retratar em números e em suas respectivas análises de atuação da Ouvidoria junto à sociedade e à própria ANP; principalmente, quando consideramos a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre “participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.

Além disso, a Lei 13.848/2019, que dispõe sobre “a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras”, disciplina a atuação da Ouvidoria no âmbito das agências reguladoras, entre outras disposições.

O ano de 2024, cujos dados estão assentados neste relatório, foi especialmente desafiador por conta das iniciativas transformadoras realizadas internamente e por decorrência das limitações orçamentárias.

A consolidação da chamada “Ouvidoria da Mulher” foi empolgante se considerarmos os ganhos auferidos no combate aos assédios moral e sexual. A edição do novo “Guia Lilás” ajudou na consolidação dos temas afetos no âmbito da Agência.

Além disso, a aprovação da desvinculação das Diretorias em relação às Unidades Organizacionais (UORGs), como parte de um novo modelo de governança, trouxe uma inovadora dinâmica de condução das atribuições constitucionais da Agência que, nos últimos anos, vem sendo demandada por novas atribuições e, por consequência, vem requerendo por parte da administração soluções inovadoras.

O setor de Fiscalização implementou medidas que foram relevantes para se aprimorar uma das mais importantes atribuições constitucionais da ANP. Um mercado complexo e amplo necessita de estratégias e foco em medidas que garantam a eficiência na fiscalização. Nesse mister, a Ouvidoria pôde estreitar e aprimorar as relações com os setores responsáveis no que tange às manifestações; principalmente denúncias.

Contudo, as medidas restritivas no orçamento tornaram-se ponto de inflexão nas aspirações de transformação da Agência. O contingenciamento de recursos ocasionou, por exemplo, a suspensão do Programa de Monitoramento da Qualidade do Combustível (PMQC). Tal programa tem papel fundamental na implementação de políticas que promovem a qualidade dos combustíveis e no combate às práticas que venham a lesar o cidadão.

Ainda sob a ótica orçamentária, cabe ressaltar o impacto negativo sobre a política de capacitação, ocasionando dificuldades para envio de servidores à eventos de interesse e aumento em suas qualificações.

Assim, como mensagem a ser deixada, verifico que ainda que os recursos sejam limitados e, por vezes escassos, a boa prática de se reinventar é uma realidade que não pode ser esquecida e pode auferir resultados compensadores. A ANP tem feito uma boa condução neste sentido.

2. Introdução

A Ouvidoria da ANP, no trato de suas atribuições legais, busca sempre aproximar os diversos setores da agência aos interesses do público, seja ele regulado ou o cidadão comum. Em 2024, algumas transformações administrativas foram implementadas, que pode resultar em algumas melhorias internas.

Ano passado, a Superintendência de Fiscalização do Abastecimento (SFI) passou por reestruturação. Neste processo, a Coordenação de Demandas e Medidas Cautelares incorporou novas competências, passando a ser denominada Coordenação de Comunicação, Demandas, Medidas Cautelares e Parcerias Institucionais.

Entre as atribuições desta Coordenadoria está o atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria (Fale Conosco, Fala BR, SIC, Informações etc.). Desde agosto, o setor vem passando por um processo de consolidação e padronização. Foram recebidas pela SFI 18.034 denúncias relacionadas ao abastecimento de combustíveis. Tais manifestações foram encaminhadas aos Núcleos Regionais de Fiscalização, responsáveis pela análise e classificação das informações, que, uma vez tratadas, alimentam os sistemas de dados de inteligência que norteiam as ações de fiscalização em todo o país. As mudanças incorporadas certamente vão acelerar as ações induzidas por manifestações de ouvidoria.

Outro ponto importante, digno de menção, foi a decisão colegiada de desvinculação das Diretorias em relação às Superintendências, por meio da portaria ANP 179/2023. No intuito de dar nova dinâmica administrativa e fazer frente às novas atribuições direcionadas à ANP foi dada origem a um novo modelo de governança, na qual os setores/superintendências não fossem subordinados a Diretorias específicas e, sim, tivessem Diretores atrelados aos temas em discussão por sorteio.

No ano de que trata este relatório ressalta-se ainda as ações de implementação da LGPD no âmbito da ANP. O destaque sobre o tema se dá para as tratativas iniciadas junto a ANPD com vistas à futura formalização de um Termo de Cooperação Técnica que teria o propósito de permitir o intercâmbio de informações e troca de conhecimento entre a ANPD e a ANP, bem como a elaboração de estudos por parte da ANPD que proporcionem à Agência um relatório de boas práticas setoriais, possíveis propostas de inovação e melhorias normativas e procedimentais.

Cabe, ainda, salientar a consolidação de um canal próprio de denúncias para as mulheres. Com base no “Guia Lilás” e outras iniciativas internas da agência, a Ouvidoria decidiu oferecer à ANP um canal para recebimento de denúncias internas para questões que envolvam principalmente a mulher como vítima. Baseado em informações, verificou-se que tal medida foi bem recebida pelos colaboradores.

Por fim, e não menos importante, ressalta-se ainda que embora os recursos de pessoal e orçamentários sejam sempre limitados, no ano em tela a situação se agravou. Como exemplo pode-se citar o Programa de Manutenção da Qualidade dos Combustíveis (PMQC) que teve que ser suspenso. Este programa monitora a qualidade dos combustíveis no território nacional e é essencial para a estratégia de fiscalização.

Assim, ainda que as dificuldades se apresentem, fica evidenciada a capacidade da Instituição em reagir de forma inventiva e flexível às “intemperes”, e que denota o esforço para bem servir ao cidadão e atender às atribuições constitucionais que se relacionam ao mercado regulado de combustíveis.

3. Ouvidoria na Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)

Conforme Regimento Interno da ANP, são atribuições da Ouvidoria:

Art. 97. Compete à Ouvidoria:

I - receber, analisar, distribuir e coordenar o envio de respostas às críticas, às sugestões, às reclamações, às denúncias, aos elogios e aos pedidos de informação relacionados à área de atuação da ANP, e responder diretamente aos interessados quando oportuno;

II - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, encaminhá-las às unidades organizacionais competentes e solicitar as providências necessárias para dirimir as dúvidas e corrigir os eventuais problemas constatados;

III - zelar pelo cumprimento dos prazos na elaboração de respostas por parte das unidades organizacionais competentes, e acionar as instâncias superiores destas unidades em caso de não cumprimento desses prazos;

IV – produzir, semestralmente, para uso interno da ANP, e anualmente, para órgãos extra ANP, periodicamente relatório circunstanciado contendo estatísticas e análises relativas às solicitações recebidas;

V - receber, analisar, distribuir e coordenar o envio de respostas às demandas recebidas no âmbito da Lei de Acesso à Informação, e assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos;

VI - gerenciar as atividades da central de atendimento ao consumidor e gerir os seus respectivos contratos de prestação de serviços; e

VII - atuar como canal de comunicação entre a ANP, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Dentro dos valores pretendidos no mapa estratégico da ANP, qual seja, Integridade, Transparência e Cooperação, vislumbra-se que a OUV pôde contribuir com alguns aspectos como mencionando na introdução e ao analisar o Mapa Estratégico (fig. 1).

FIGURA 1





Fonte: Sítio Eletrônico da ANP (gov.br/anp)

A Portaria ANP nº 179/2023, de 18 de maio de 2023, instituiu o projeto de estudo sobre o novo modelo de governança e de revisão da estrutura interna da ANP, conduzido pela Superintendência de Governança e Estratégia (SGE), com o apoio da Superintendência de Gestão de Pessoas e do Conhecimento (SGP).

O objetivo do projeto é avaliar e propor um modelo de governança e estrutura organizacional da ANP, em todos os seus níveis, a fim de permitir à Agência acompanhar as mudanças e inovações dos setores regulados e promover a modernização da gestão interna.

Entre suas premissas estão a utilização da análise dos processos organizacionais, como insumo para as propostas de ajustes, e a avaliação de toda a estrutura organizacional da ANP de forma integrada, incluindo as estruturas internas das unidades.

A primeira etapa do projeto produziu o diagnóstico da situação vigente e dos problemas a serem enfrentados pela ANP, cujo relatório foi aprovado pela Diretoria Colegiada em 29 de maio de 2024. Nesta mesma data, foi aprovada a prorrogação do prazo do projeto até 31 de dezembro de 2024, com a publicação da Portaria ANP nº 243, de 4 de junho de 2024, de forma a contemplar a etapa de implementação. Foram aprovadas ainda, a prorrogação, até o fim do

projeto, do prazo de vinculação das unidades organizacionais às Diretorias da ANP e a desvinculação das áreas finalísticas às diretorias técnicas, vinculando-as à Diretoria Colegiada.

Neste sentido, o Comitê Interno de Governança (CIG), colegiado criado pelo Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, e que foi instituído na ANP pela Portaria ANP nº 248, de 5 de julho de 2024, em seu formato transitório, que perdurará até o final do referido projeto, apoiará a SGE na elaboração de propostas de melhoria para a resolução dos problemas identificados, acompanhadas da avaliação dos impactos de cada alternativa, a partir desse diagnóstico.

Após a validação e a aprovação da proposta do CIG pela Diretoria, será iniciada a etapa de implementação, que contemplará, entre outras providências, a revisão dos diversos normativos internos e adoção das demais ações necessárias para preparar a ANP para um novo modelo de governança e para os eventuais ajustes em sua estrutura que possam advir das soluções aprovadas.

Após a conclusão do projeto de transição, o CIG assumirá seu formato definitivo, com atribuições que incluem, entre outras, apoiar a Diretoria Colegiada na formulação das diretrizes que deverão nortear a elaboração dos planos institucionais da ANP; zelar pelo alinhamento entre os planos, observadas as diretrizes, os recursos disponíveis e a capacidade operacional da Agência; propor à Diretoria Colegiada a priorização de iniciativas, projetos e ações a serem executados; avaliar a execução dos planos institucionais, com o apoio da SGE; e propor a instituição, a alteração ou a supressão de comitês e comissões integrantes da estrutura de governança da ANP.

Dessa forma, o CIG contribuirá com as atividades de direcionamento, monitoramento, supervisão e avaliação da atuação da gestão da ANP, por meio de subsídios que permitam à Diretoria Colegiada a tomada de decisão baseada em uma visão integrada da Agência e de seus planos institucionais.

Contudo, apesar destas possíveis alterações, não haverá, por enquanto, mudanças em relação às atuais atribuições da Ouvidoria e de sua forma de atuação junto ao Colegiado e ao próprio corpo da Agência.

Assim, em atendimento à transparência e governança de dados, a Ouvidoria da ANP mantém atualizados diversos canais de comunicação com o público, tais como:

- Canais de Atendimento ao Cidadão geridos pela própria Ouvidoria: Central de Atendimento e fiscalização dos contratos administrativos vinculados (a própria central e o serviço 0800);
- Canais de Atendimento ao Cidadão da Controladoria-Geral da União: e-SIC e Fala.BR;
- Plano de Dados Abertos;
- Painel Dinâmico da Ouvidoria; e
- Páginas eletrônicas no sítio da ANP vinculadas.

E ainda, além dos acima citados, estão disponíveis as seções:

- Conselho de Usuários;
- Carta de Serviços; e
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Em relação à composição da Ouvidoria, sua força de trabalho compreende: 6 (seis) servidores, 4 (quatro) colaboradores contratados e 2 (dois) estagiários, distribuídos conforme segue:

TABELA 1

Ouvíndor		
Secretária		
Assessor e uma auxiliar (secretária substituta)		
Coordenação Setorial	Coordenação Institucional	Encarregado LGPD
Analista Administrativo	Estagiário	Estagiário
Colaborador 1		
Colaborador 2		

Dentre os seis servidores, três integram o quadro de carreira próprio da ANP; sendo um deles responsável por substituir o Ouvíndor na sua ausência

4. Central de Atendimento Multimeios da ANP

A Ouvidoria da ANP possui dois contratos administrativos: um com foco nos serviços prestados por uma Central de Atendimento e Relacionamento (CRC), com o fim de auxiliar a prestação de atendimento ao usuário externo; e outro de prestação de serviços de discagem direta gratuita, cuja linha telefônica é utilizada pela Central de Atendimento contratada.

A prestação de serviços da Central de Atendimento na ANP é terceirizada, com disponibilização de mão de obra sem regime de dedicação exclusiva. Os serviços incluem canais de atendimento telefônico, recepção e resposta a formulários presentes no sítio eletrônico da ANP e em sistemas eletrônicos de atendimento ao cidadão, em uso pela Administração Pública Federal; e, ainda, um sistema de TI próprio disponibilizado pela empresa contratada que visa apresentar dados estatísticos que sirvam para suportar o planejamento estratégico de outros setores da Agência.

Tal contratação, realizada no ano de 2022, passou a vigorar em 1º de março de 2023, sob o Contrato nº 9049/2022. A licitante vencedora foi a empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda. O valor da contratação perfaz um valor total de R\$ 856.200,00 (oitocentos e cinquenta e seis mil e duzentos reais).

Para prestação do serviço de atendimento ao usuário externo, a Agência possui um número de atendimento telefônico gratuito para chamadas oriundas de terminais fixos e móveis (0800 970 0267). As referidas chamadas são encaminhadas à Central de Atendimento da ANP.

Atualmente, o contrato está vigente até 15 de junho de 2025. O contrato da linha 0800 foi firmado pelo valor anual de R\$ 35.502,00 (trinta e cinco mil quinhentos e dois reais), tendo por objeto Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, adequado para atender às necessidades mencionadas anteriormente.

Atualmente, os orçamentos anuais atualizados para os contratos citados são:

- Central de Atendimento, Contrato nº 9049/2022, R\$ 911.927,67 (novecentos e onze mil, novecentos e vinte e sete reais e sessenta e sete centavos);
- Discagem Direta Gratuita, Contrato nº 9021/2022, R\$ 18.775,84 (dezoito mil, setecentos e setenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos).

Ocorre que, desde o início da execução contratual, o sistema de TI disponibilizado pela empresa contratada tem apresentado uma série de dificuldades para atender as necessidades da ANP, por diversas razões como: impossibilidade de impressão de relatórios, a partir do próprio sistema, pelos agentes usuários da ANP; impossibilidade de monitoramento remoto dos atendimentos realizados; e falhas ocorridas no sistema fornecido pela empresa. Dado que a Agência não possui sistema próprio de TI, por vezes o sistema chegou a deixar de funcionar, o que ocasionou a aplicação de uma advertência à empresa.

Cabe salientar que, após solicitações de apoio junto à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Agência, a Ouvidoria não obteve apoio técnico suficiente para que a ANP pudesse acompanhar e registrar necessidades específicas para um sistema adequado, o que dificulta a interlocução com a empresa no intuito de minorar os problemas técnicos apontados.

Os problemas com o sistema oferecido pela empresa contratada tais como monitoramento remoto dos atendimentos, precariedade no número de relatórios, excesso de lentidão no uso do formulário permaneceram ao longo de 2024, e neste ano a Ouvidoria pretende concluir nova licitação, uma vez que não foi possível realizá-la em 2024 em razão dos cortes orçamentários.

A seguir, estão contidas análises estatísticas referentes aos itens que envolvem quantidade e qualidade dos atendimentos efetuados pela Ouvidoria, em 2024, por meio da Central de Atendimento.

4.1. Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento

No ano de 2024, a equipe da Ouvidoria não fez visita presencial de fiscalização à empresa de Call Center, localizada em Belo Horizonte - MG, por questões orçamentárias. A localização de uma empresa prestadora de serviços fora do município no qual se localiza o escritório central da ANP mostrou-se como sendo um ponto de fraqueza para a fiscalização do contrato. A necessidade de se estabelecer este requisito num próximo edital torna-se importante.

Para que a Ouvidoria possa analisar todos os temas demandados pelo público externo, é preciso que o sistema utilizado pela Central possua meios para uma ampla classificação, que envolve tipo de público, tipo de agente econômico, assunto, sub assunto e detalhes que permitam a verificação das dificuldades para obtenção das respostas solicitadas, todas constantes do objeto do contrato.

Contudo, a empresa contratada ainda não conseguiu implementar uma ferramenta plena que possa tornar a classificação adequada às necessidades da Ouvidoria para realizar a análise dos temas demandados. Tal necessidade foi apresentada à Empresa formalmente e até o momento do fechamento deste relatório a mesma não foi capaz de entregar todos os incrementos apresentados, ainda que haja uma intensa averiguação junto à mesma.

Em 2024, o número de contatos apresentou diminuição com relação ao ano anterior (tabela 2 e gráfico 1). Não foi verificado um motivo aparente para essa constatação; entretanto, tal variação pode estar relacionada ao fato de a contratada estar mais ambientada com os temas próprios do setor de combustíveis que são demandados pelo público externo, cujas dúvidas são muitas vezes sanadas na chamada inicial.

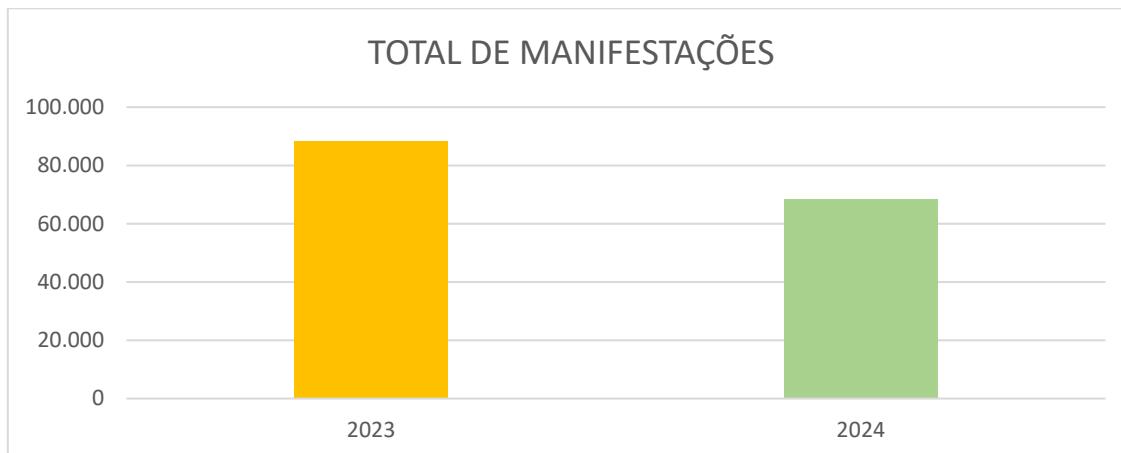
Outra possibilidade pode estar relacionada à estabilidade nos preços dos combustíveis em âmbito nacional durante o período apurado, pois apesar da ANP não ter atuação constitucional sobre os preços, o consumidor entra em contato solicitando explicações sobre aumentos e reajustes, o que no período mencionado pode ter sido menor.

TABELA 2

2023	88.474
2024	68.467

Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 1



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

A forma de contato predominante continuou sendo por meio de ligação gratuita (0800), seguida do contato por escrito por intermédio do canal “Fale Conosco” (vide tabela 3).

TABELA 3

Ano	Atendimento Telefônico	Atendimento Escrito
2020	62.419	15.326
2021	62.575	13.760
2022	72.318	14.695
2023	73.926	14.548
2024	68.467	8.645

Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

Pode-se observar, também, que não houve alterações significativas nos tipos de manifestação, tão pouco nos tipos de público que contactaram a ANP. Tal observação pode suscitar como sendo fruto de uma relativa normalidade no mercado regulado.

Os principais temas demandados continuaram a ser o de “acompanhamento de autorizações para Posto Revendedor, Revenda de GLP e Ponto de Abastecimento”. É importante assinalar que pedidos de esclarecimentos sobre o uso dos sistemas da ANP que devem ser utilizados pelos agentes permaneceram gerando dúvidas quanto a preenchimentos e processos. A Ouvidoria mantém atuação junto aos setores que gerenciam estes sistemas no intuito de que haja melhorias e sejam comunicadas ao público.

Ao longo do período em tela, a Ouvidoria contactou as áreas mais demandadas, solicitando um maior detalhamento das explicações disponíveis no site, de modo a atender com mais agilidade as dúvidas desses agentes e consumidores.

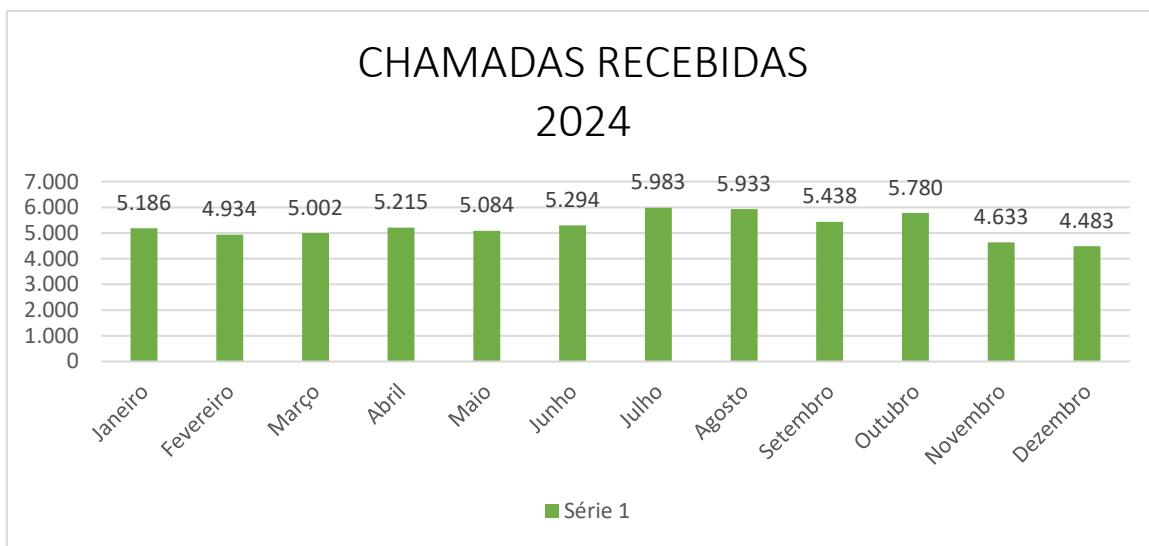
Em 2024, não houve variação significativa no número de atendimentos, que permaneceram estáveis ao longo do período ao contrário do ano anterior, quando houve variação partir do segundo semestre, de acordo com os Gráficos 2 e 3.

GRÁFICO 2



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 3



Fonte: Sistema da empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda.

4.2. Tipos de Manifestação

Considerando-se as ligações recebidas em 2024 pela Central, 36.514 referem-se à solicitação de informações e 18.583 a denúncias e reclamações. Esses dados representam 53% e 27% do número de ligações, respectivamente (Gráfico 4). Os demais tipos de manifestação alcançaram cerca de 20% do total, cada uma. O tipo de manifestação classificado como “Outros”, refere-se às ligações improdutivas, nas quais são consideradas as “repetidas, os trotes e os enganos na discagem” e, também, os não identificados.

Observa-se que houve uma similaridade em relação aos anos anteriores, em que solicitações de informações também registraram um maior número de atendimentos, seguidas pelo número de denúncias o que pode estar relacionado a uma melhor comunicação da ANP com o público em geral.

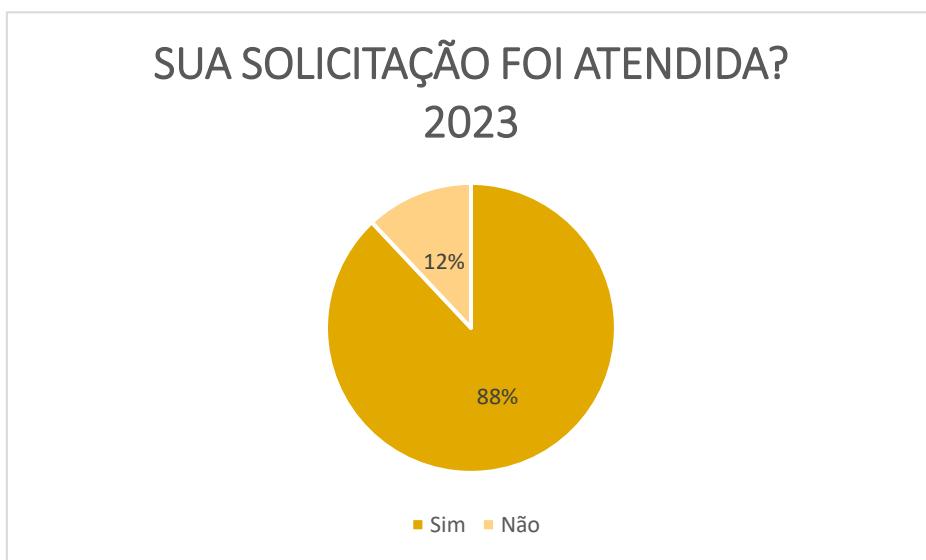
GRÁFICO 4



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

Em 2024, 76% dos usuários avaliaram os serviços como “muito bom” ou “bom”, em oposição a 4% que o consideraram “regular” ou “ruim”. Esses percentuais são similares aos do ano de 2023, conforme gráficos 5, 6, 7 e 8.

GRÁFICO 5



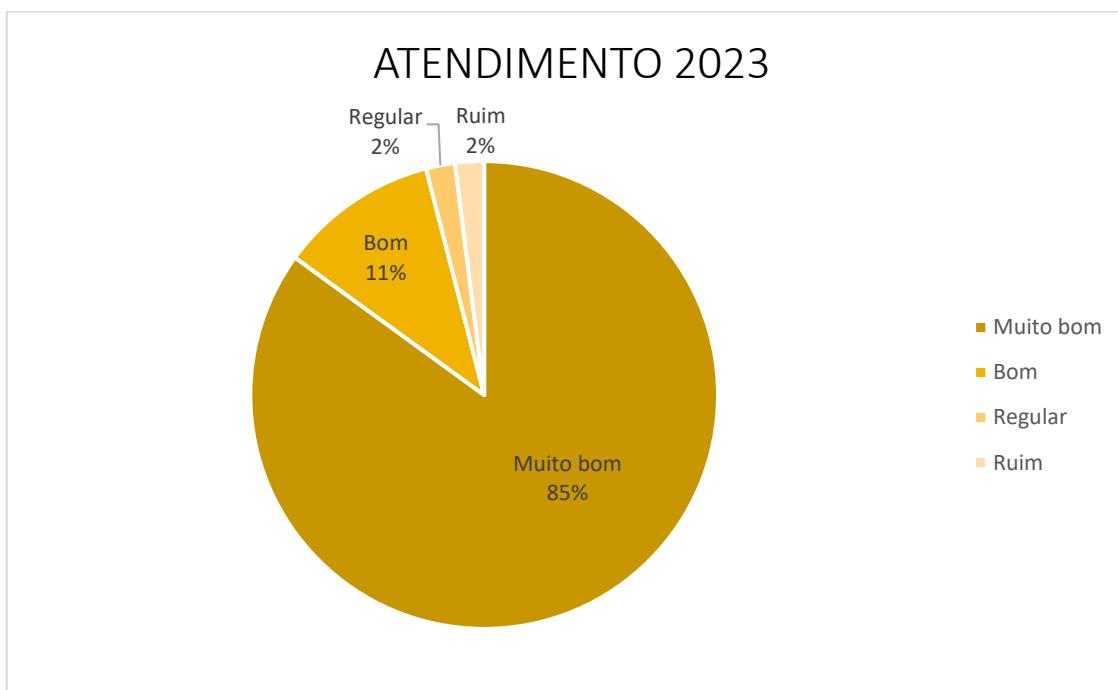
Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 6



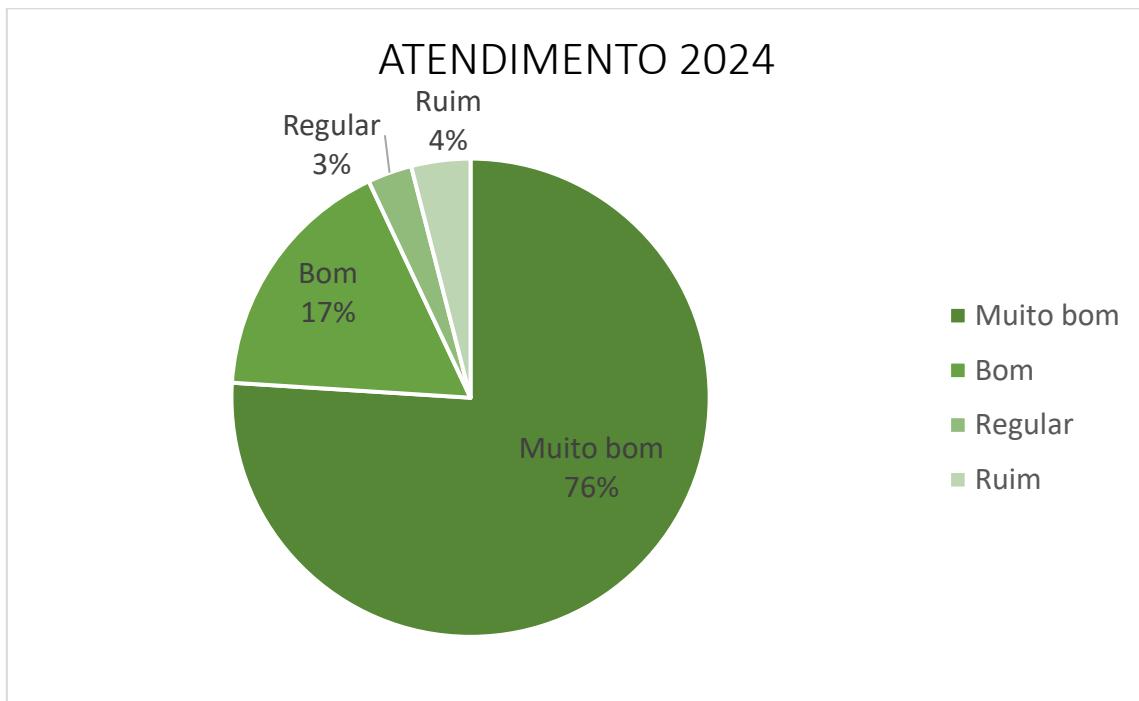
Fonte: Sistema da empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 7



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

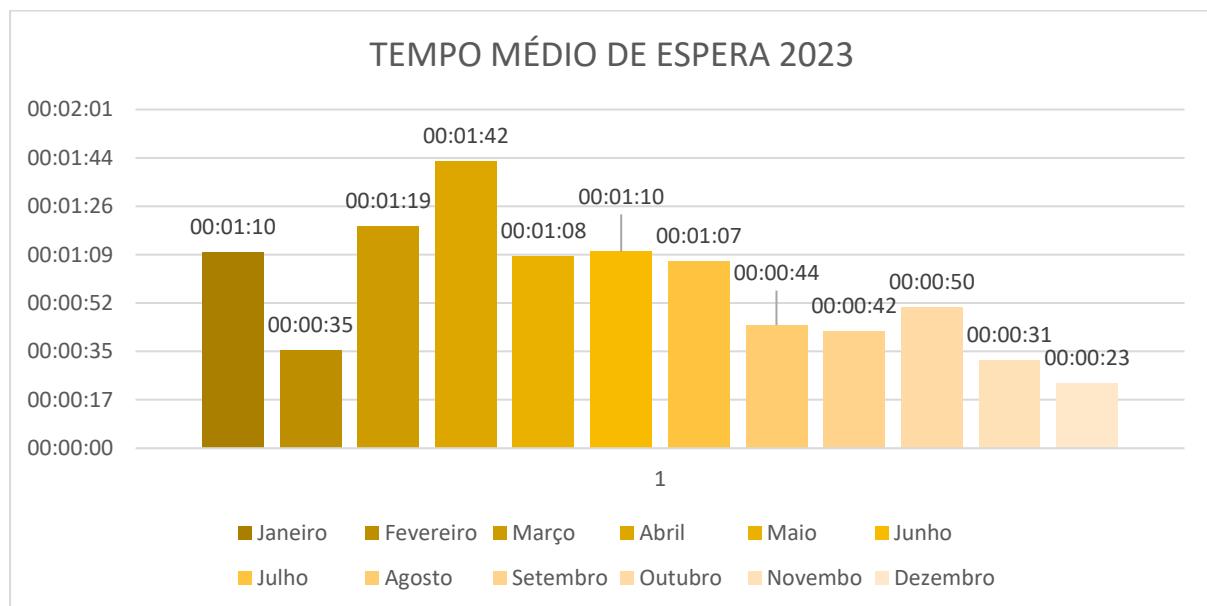
GRÁFICO 8



Fonte: Sistema da empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda.

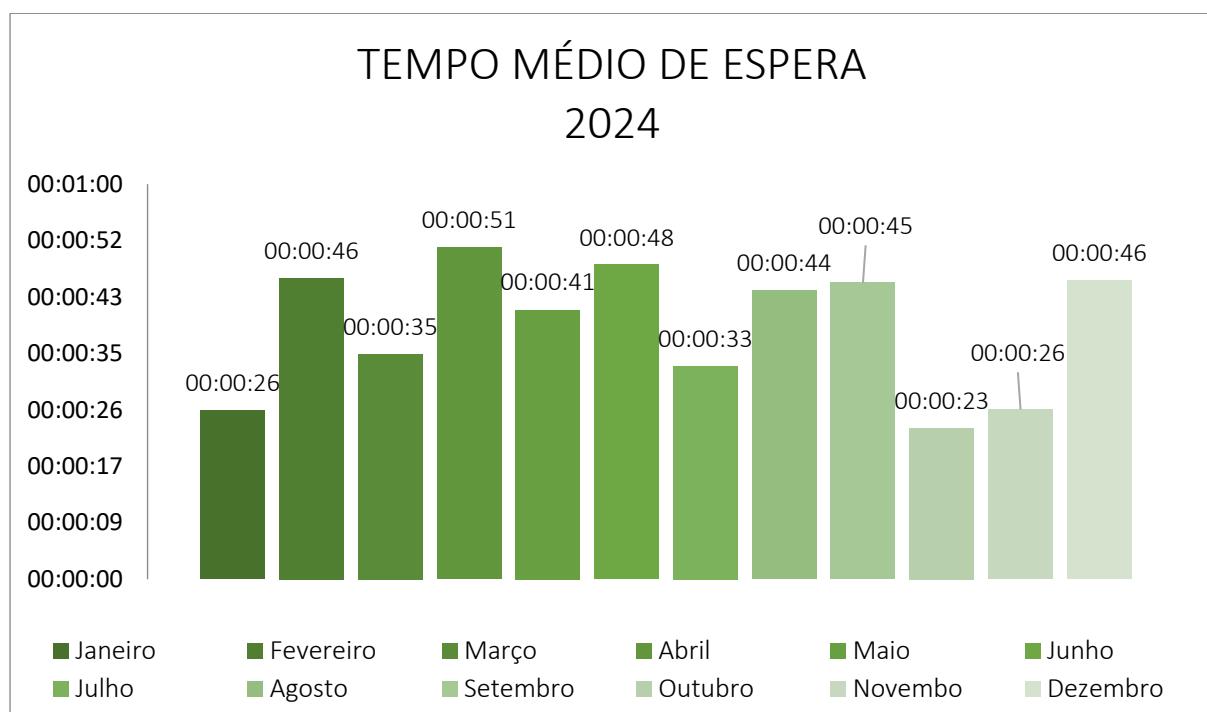
Embora tenha havido uma pequena diminuição na avaliação positiva, o índice de “muito bom” na solução das demandas permanece. O tempo de espera para o atendimento manteve-se estável bem como o tempo médio de atendimento (gráficos 9 e 10).

GRÁFICO 9



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

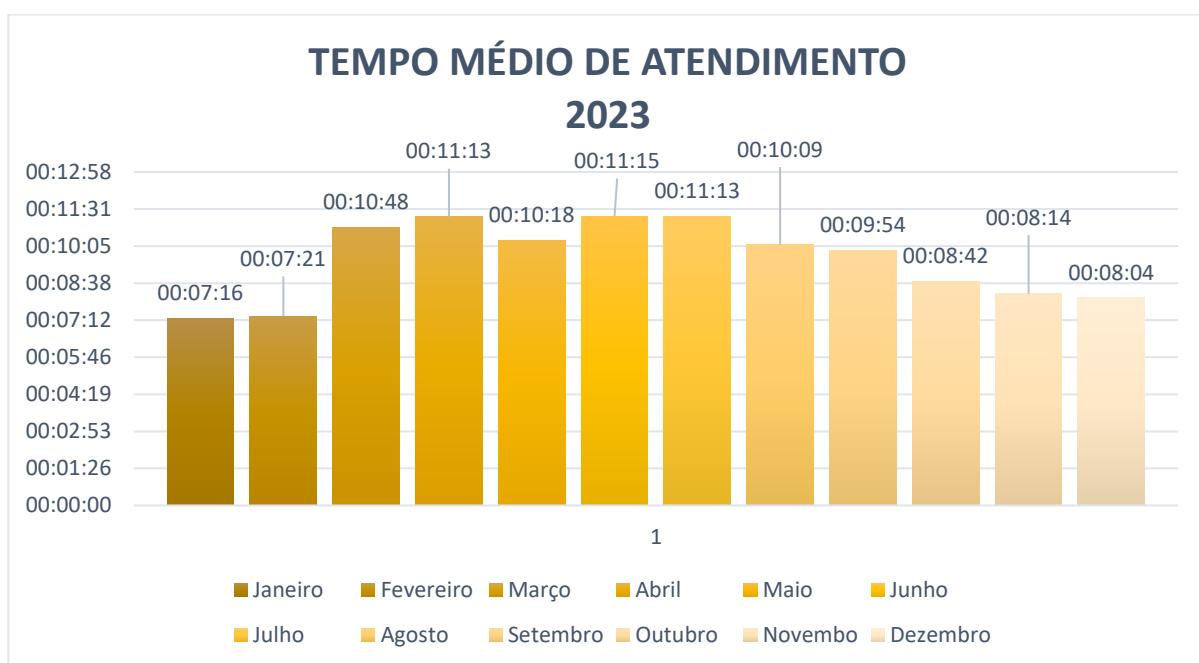
GRÁFICO 10



Fonte: Sistema da empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda.

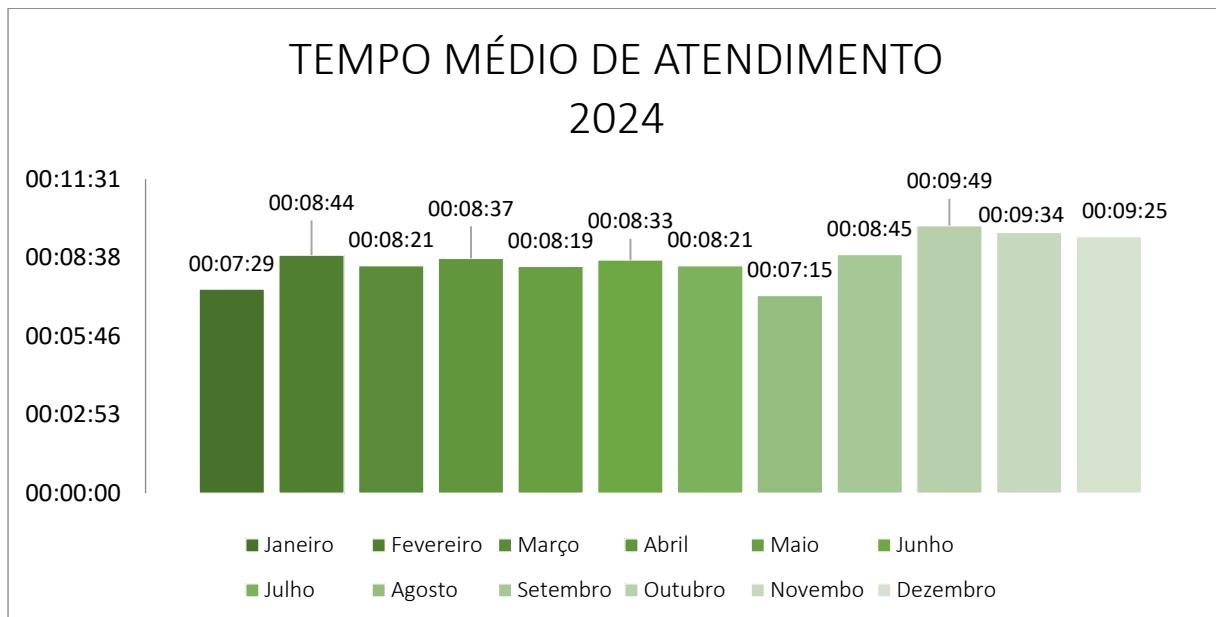
O tempo médio de atendimento manteve-se abaixo de 30 segundos, permanecendo dentro do previsto, tendo em vista a complexidade dos temas abordados (Gráficos 11 e 12).

GRÁFICO 11



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 12



Fonte: Sistema da empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda.

Em relação aos assuntos abordados, os temas que mais demandaram consultas foram as solicitações de informações sobre:

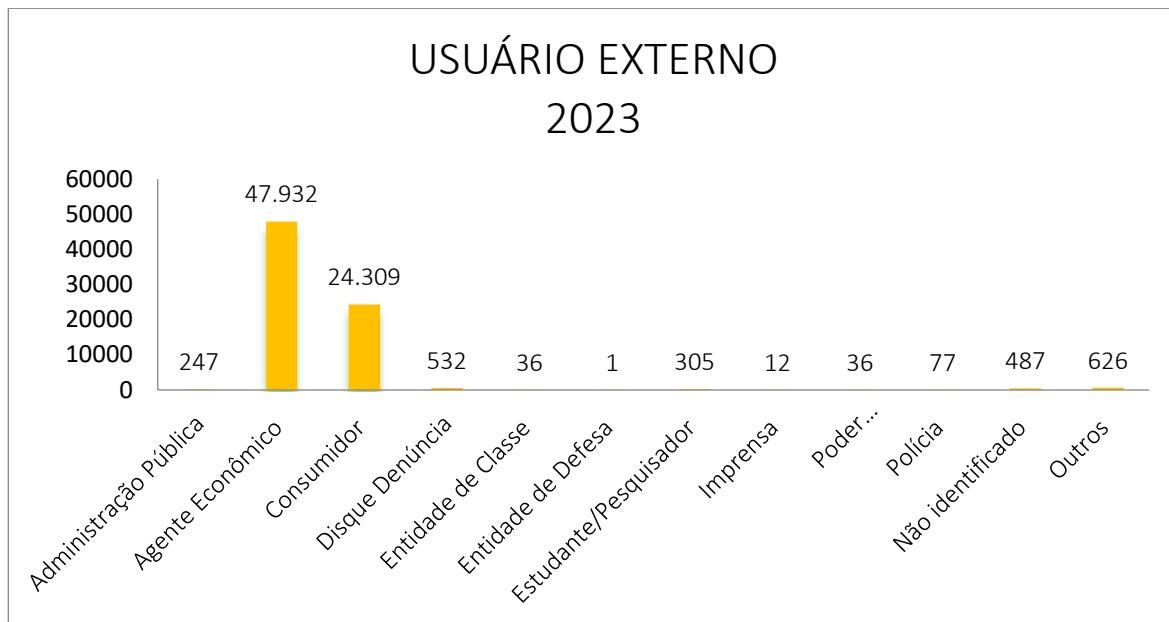
- Atividades de posto revendedor de combustíveis;
- Sistemas da ANP;
- Revendas de gás liquefeito de petróleo/GLP;
- Acompanhamento de processos; e
- Legislação sobre lubrificantes.

4.3. Tipo de Público

No período foram atendidos 33.668 agentes econômicos (empresas e demais pessoas jurídicas), 26.381 consumidores, 174 membros da administração pública e 301 estudantes/pesquisadores (gráficos 13 e 14). Ao se comparar com o ano de 2023, percebe-se uma relativa estabilidade dos números.

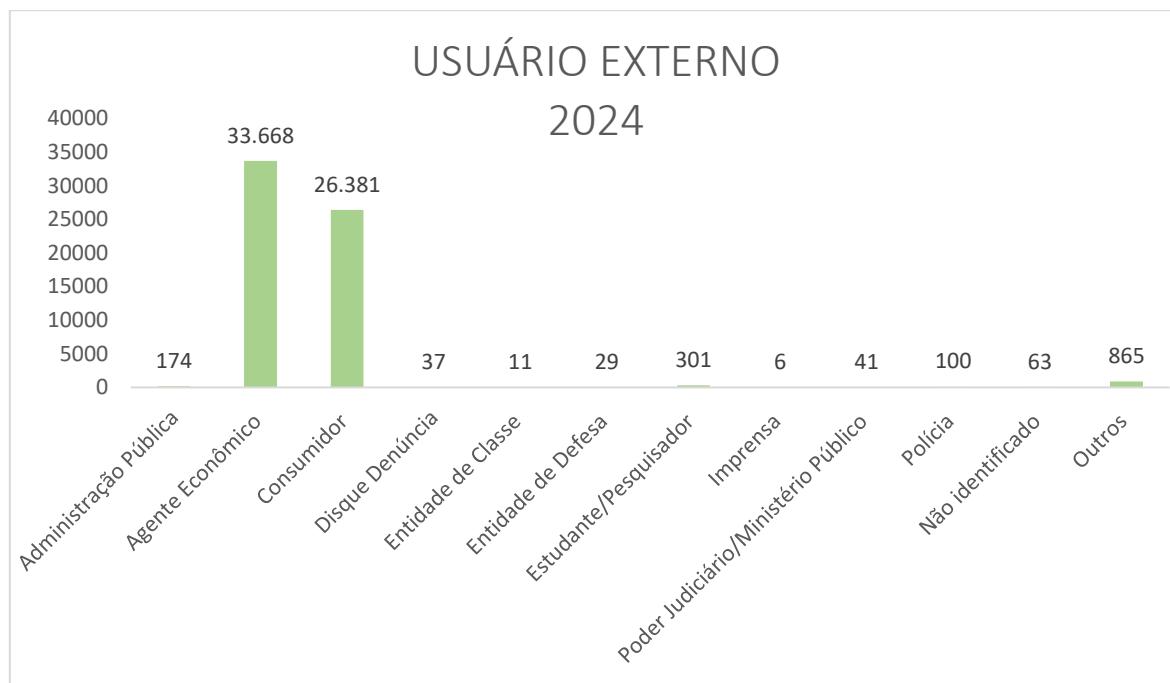
Em 2024, a predominância dos agentes econômicos permaneceu constante, sem variações significativas nas demais categorias do público (gráfico 14).

GRÁFICO 13



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

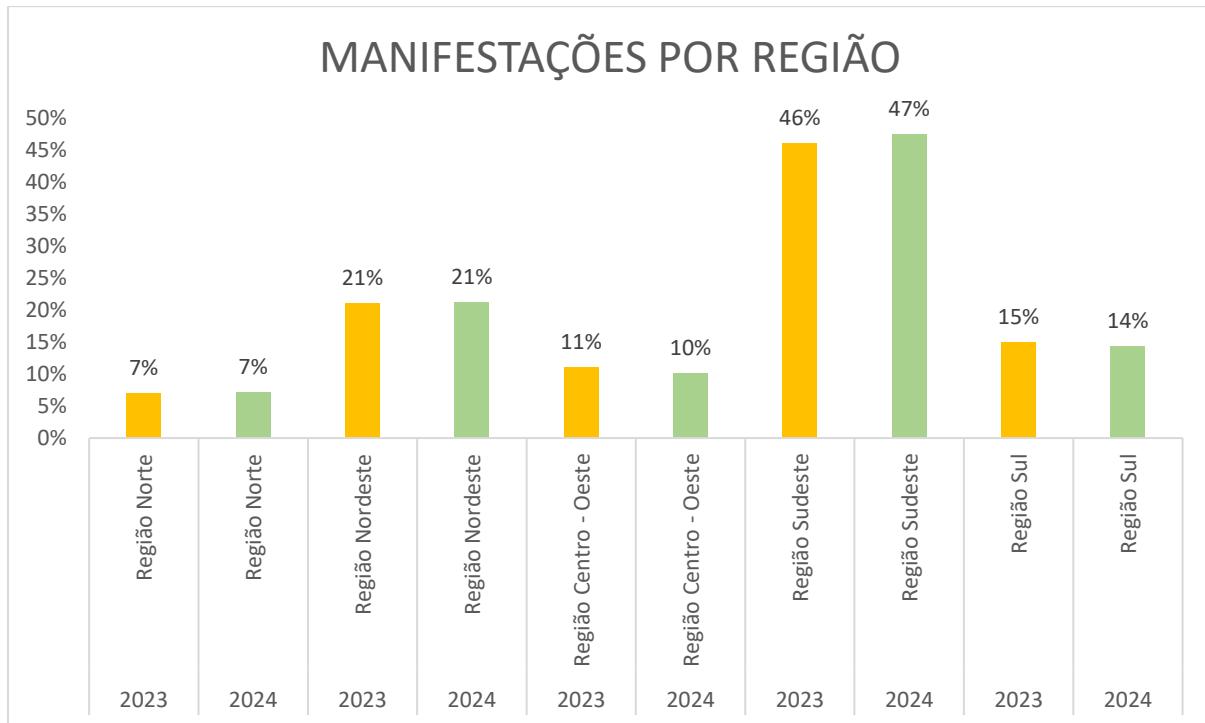
GRÁFICO 14



Fonte: Sistema da empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda.

No que tange às estatísticas por região, em 2024, a região Sudeste permaneceu com a maior porcentagem das manifestações, 47% dos atendimentos; seguida pela região Nordeste, com 10% dos atendimentos. A proporção foi similar ao ano de 2023, com maior número de atendimentos na região Sudeste, seguida da região Nordeste (Gráfico 15).

GRÁFICO 15 (2023/2024)



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

5. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é responsável por receber e registrar pedidos de acesso à informação destinados à ANP, atender e orientar o público quanto ao acesso à informação e orientar as unidades da ANP quanto ao atendimento ao cidadão, em conformidade com os preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI).

O sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) utiliza-se da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

As manifestações atendidas pelo e-SIC tratam exclusivamente de solicitação de informações de competência da ANP, disponíveis em bases de dados e documentos produzidos ou custodiados pela ANP.

O Painel “Lei de Acesso à Informação”, criado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e disponível ao público, apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil de solicitantes, satisfação do usuário, transparência ativa, entre outros aspectos. No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Neste ano de 2024, o número de pedidos atendidos foi de 555, menor do que o ano anterior que foi de 817 (gráficos 16 e 17). O prazo para as respostas, de 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez), foram cumpridos em sua totalidade. O tempo médio de resposta da ANP foi de 13,28 dias; no ano anterior foi de 12,44 dias, o que denota um leve aumento em comparação com o período anterior, o que não é significativo.

Além disso, foi observado o aumento do uso de prorrogação dos prazos, em 2024, pelos setores respondentes da ANP, apesar da gradativa redução alcançada ao longo dos 5 anos anteriores: 13,51% em 2024; 7,96% em 2023; 8,8% em 2022; 10,76% em 2021; 13,16% em 2020 e 17,23% em 2019. Consideramos que a causa para este desvio de rota em 2024 pode ter sido a Operação Valoriza Regulação realizada pelos servidores públicos federais das Agências Reguladoras com a efetivação de “operação padrão” e de paralizações ocorridas entre os meses de maio e agosto/24.

Ainda, de acordo com os dados daquele Painel (LAI), a maior parte dos usuários que se identificaram no sistema foi de pessoas do sexo masculino, com grau de instrução “nível superior” e idade entre 30 e 50 anos. No ano anterior, a faixa etária informada estava concentrada entre 20 e 40 anos. Os usuários do serviço que se destacam no contexto da ANP são agentes econômicos, pesquisadores acadêmicos, consultores e consumidores em geral.

Define-se como agentes econômicos aqueles cujas atividades estão reguladas, contratadas e fiscalizadas pela ANP; e os consumidores são aqueles que se utilizam dos serviços e produtos desses agentes; 15% dos usuários optaram por preservar a sua identidade ao abrigo do § 7º, art. 10, da Lei nº 13.460/2017.

O gráfico a seguir (gráfico 16) apresenta o quantitativo de atendimentos realizados por cada Unidade Organizacional (UORG). É importante observar que a soma dos atendimentos de todas as unidades não corresponde ao número total deste ano, pois há casos de pedidos que são atendidos por mais de uma UORG.

GRÁFICO 16

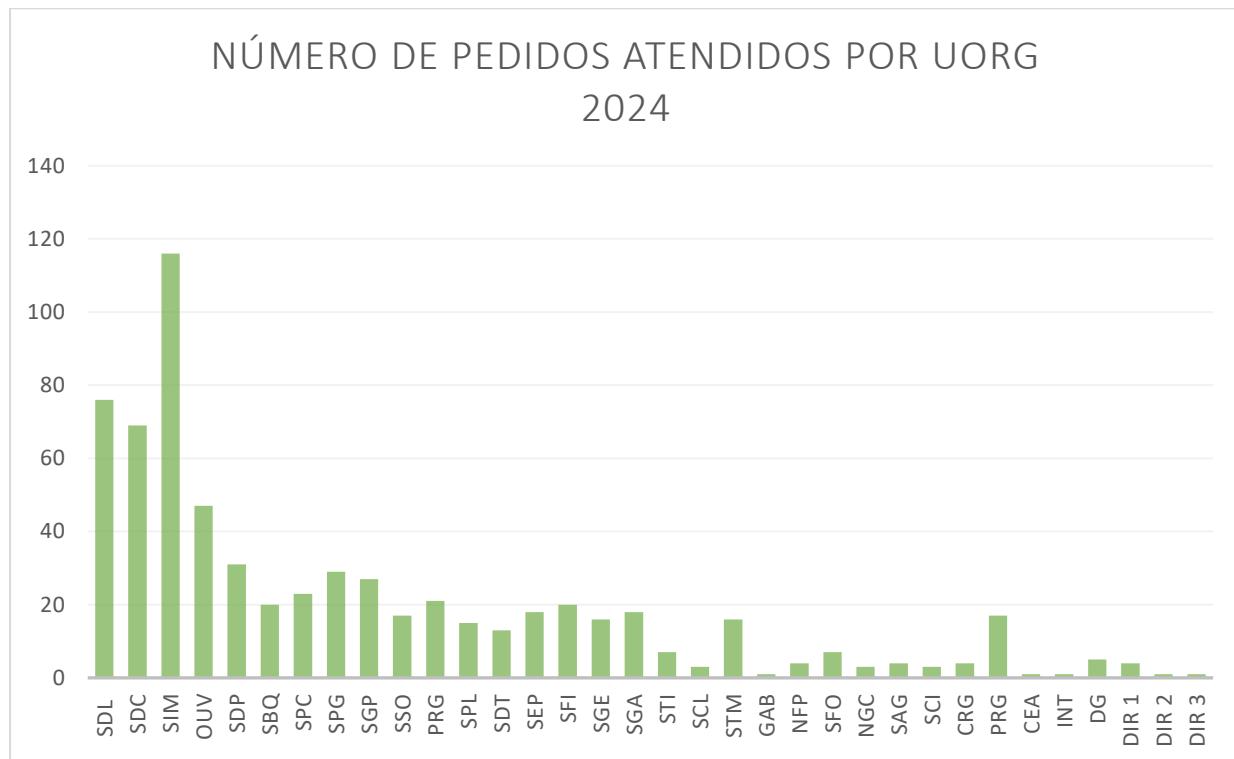
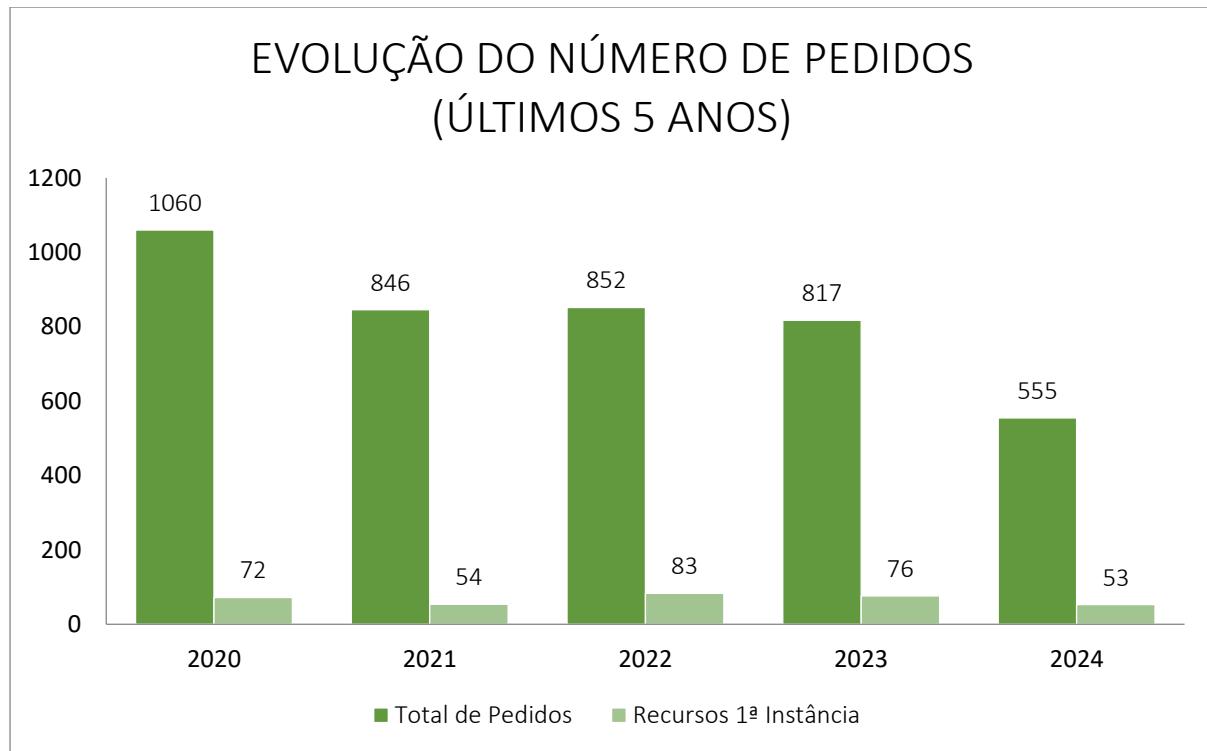
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

GRÁFICO 17

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

Verifica-se no gráfico acima (gráfico 17) que tivemos uma redução desde 2020 até 2024, no número de pedidos de informação e recursos dirigidos à ANP. De 2021 a 2023, estabilizamos o número dos pedidos e recursos.

Nesses anos foram mantidas as ações de conscientização e orientação interna por parte da Ouvidoria, fazendo com que as áreas atendessem melhor as demandas externas. Outra ação que rendeu bons frutos, e continuamos neste ano, é o envio de *feedback* para as unidades com os dados das respostas à pesquisa de satisfação do usuário do SIC, disponíveis no Fala.BR.

Para medir a satisfação do usuário do SIC, a Ouvidoria criou em 2021 um indicador em que foi estabelecida a meta de 85% de satisfação com as respostas formuladas pela ANP. Em novembro de 2023, a Ouvidoria reavaliou a meta, com base na comparação do resultado parcial verificado até o momento no ano de 2023 (90% aproximadamente) com os resultados obtidos em 2022 (90,5%) e em 2021 (93%), em que se observa a manutenção da satisfação do usuário acima dos 90%, e optou por ajustar a meta para 88% para o ano de 2024.

Para o cálculo e a apresentação do indicador estão relacionadas todas as solicitações de acesso à informação respondidas pela ANP para o ano, constando o número de recursos interpostos em primeira e segunda instâncias pelos solicitantes. Cabe destacar que a LAI prevê mais duas instâncias recursais, mas estas não são consideradas neste cálculo, pois são direcionadas a órgãos externos, CGU e CMRI (Comissão Mista de Reavaliação de Informações).

Em relação à apuração do indicador, no ano em tela foram recebidos 53 recursos em primeira instância e 15 em segunda instância em face dessas respostas, configurando um resultado do índice em 87,75%, resultado próximo aos 88% propostos como meta para 2024; porém, inferior ao resultado de 89,35% obtido no ano anterior, 2023.

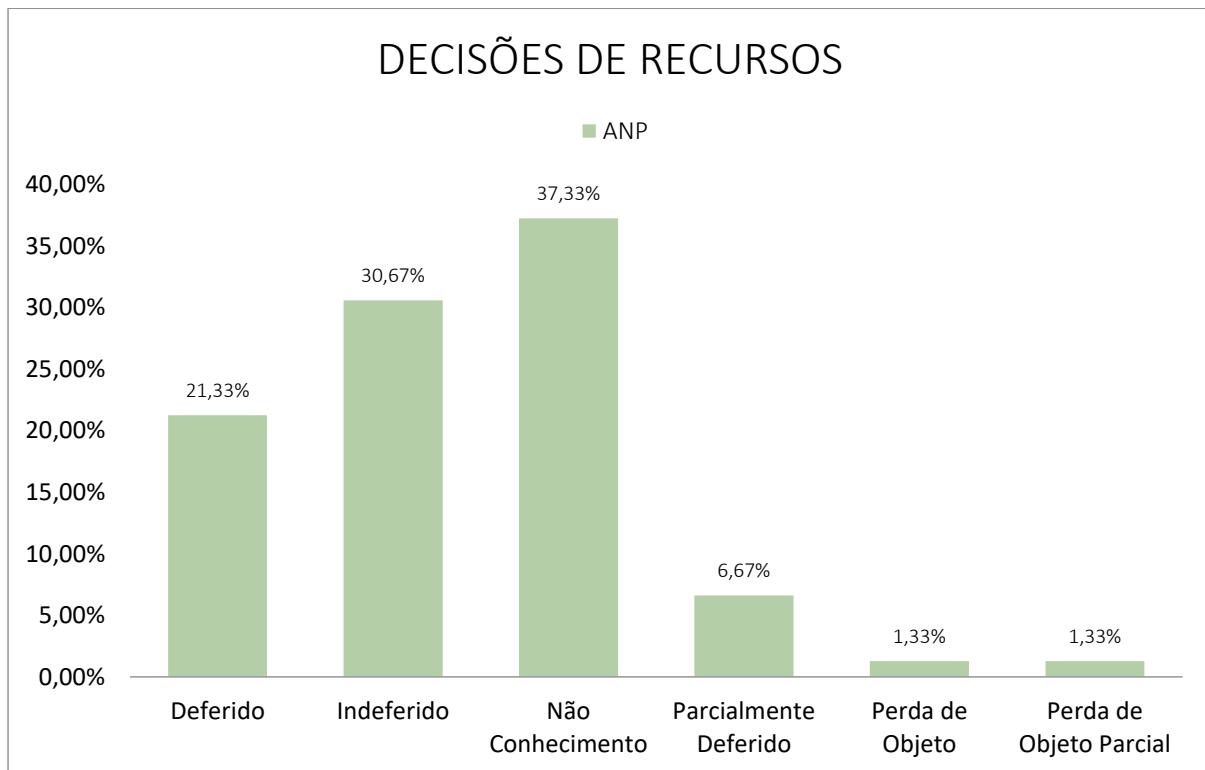
Sobre a ferramenta disponibilizada pelo sistema Fala.BR para a avaliação da satisfação do usuário, do total de pedidos citados anteriormente, isto é, 555, houve 34 avaliações voluntárias pelos usuários. A meta fixada foi atingida, pois destes, a maior parte considerou que as respostas atenderam satisfatoriamente ao pleito realizado, e foram de fácil compreensão.

Em relação à ferramenta disponibilizada pelo sistema Fala.BR para a avaliação da satisfação do usuário, desse total de pedidos citado anteriormente, isto é, 817, houve 32 avaliações voluntárias pelos usuários. Destes, a maior parte considerou que as respostas atenderam satisfatoriamente ao pleito realizado, e foram de fácil compreensão, conforme Figura 2, abaixo.

FIGURA 2



GRÁFICO 18



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

Observação:

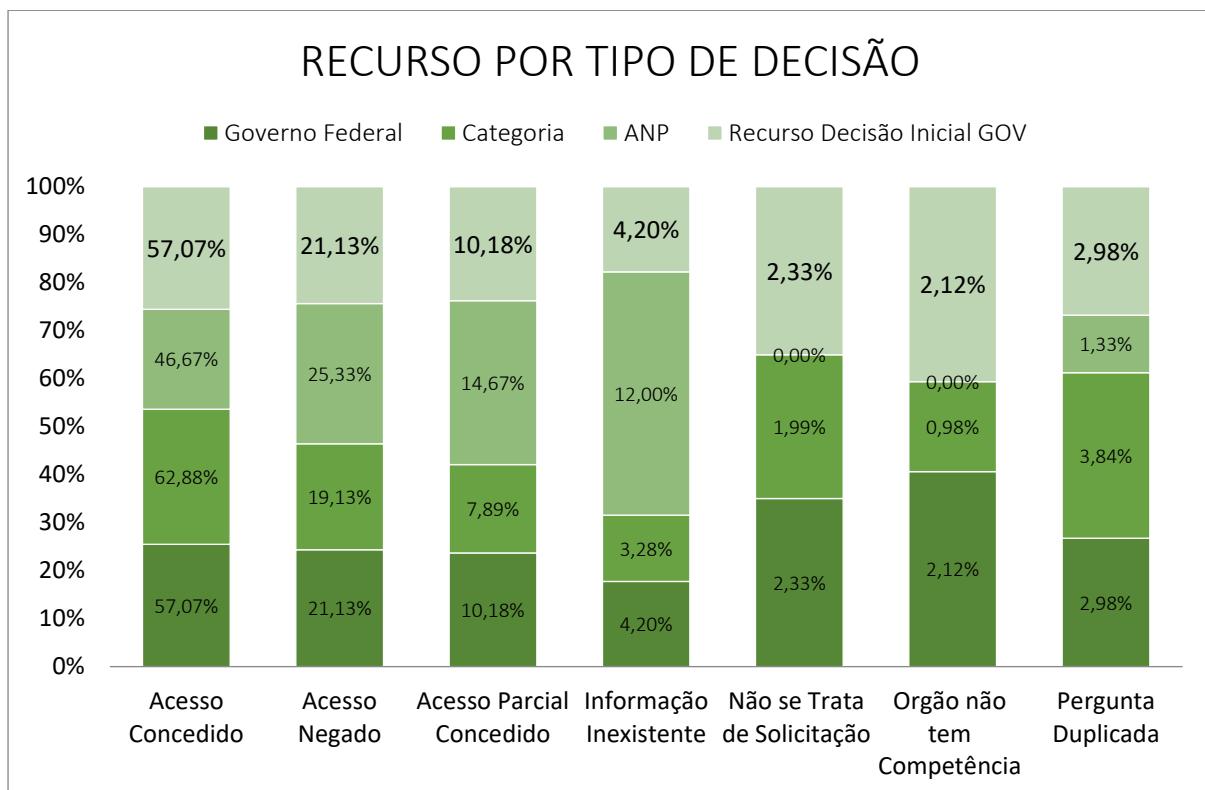
Categoria refere-se ao tipo do órgão: Autarquia especial.

Indeferido: Autoridade competente não acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela manutenção da decisão de negativa de acesso à informação solicitada.

Não conhecimento: Quando o recurso não apresenta elementos que possibilitem a análise pela autoridade superior, uma vez que os recursos são destinados à reavaliação dos motivos da negativa de acesso à informação, quando houver.

Perda de objeto: Entre a negativa do pedido e a decisão do recurso, o órgão voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida.

GRÁFICO 19



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

Assim, da análise dos gráficos acima, verificamos que o número de recursos em pedidos que tiveram seu acesso concedido foi considerado alto (gráfico 19) e o número de decisões da autoridade superior de “não conhecer” o recurso ou de “indeferido” (gráfico 18) também se destacam.

Podemos atribuir esse destaque ao crescimento de recursos motivados por dúvidas na interpretação de dados em planilhas extraídas de sistemas e/ou solicitação de correção desses dados, e em consequência, o aumento na quantidade das decisões em primeira instância por “não conhecer”, verificado no gráfico 18. Tal caracterização requer uma intensificação por parte da Ouvidoria na orientação aos setores no sentido de simplificar o entendimento dos sistemas e dados disponíveis ao público.

6. “Ouvidoria da Mulher”

A “Ouvidoria da Mulher” na Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), tem como missão promover um ambiente institucional seguro, inclusivo e respeitoso para todas as mulheres.

A “Ouvidoria da Mulher” foi instituída no segundo semestre de 2023, tendo com principais atividades: o recebimento e tratamento de denúncias de assédio e discriminação, a orientação sobre direitos e medidas protetivas, bem como a promoção de ações educativas e preventivas. Ainda que o nome possa suscitar pensamento diferente, a mesma está inserida na Ouvidoria institucional (OUV) e faz parte desta.

O atendimento na “Ouvidoria da Mulher” pode ser feito de forma presencial, mediante agendamento, por e-mail ou pelo próprio Fala.BR. As manifestações entrantes são direcionadas a uma servidora da OUV que recebe e dá tratamento.

Em abril de 2024 a Ouvidoria realizou uma reunião para todos os servidores na qual foram divulgados os canais de atendimento, o “Guia Lilás” e demais esclarecimentos sobre assédio e discriminação. Neste mesmo ano a Ouvidoria também participou de evento interno para divulgação dos canais de atendimento, que contou também com a participação da Superintendência de Gestão de Pessoas e do Conhecimento (SGP) e da Corregedoria.

Ainda que a iniciativa seja relativamente recente, já há ecos no ambiente interno mostrando que o caminho é este. Em 2024, houve somente um caso tratado.

Em 2025 a Ouvidoria deverá promover novos encontros com o objetivo de aumentar a conscientização e a busca por apoio, evidenciando a importância do Canal como instrumento de escuta e proteção, além de incrementar a capacitação da equipe. Com essas ações a Ouvidoria da Mulher pretende reafirmar seu compromisso com a escuta ativa, o acolhimento e a defesa dos direitos das mulheres, contribuindo para um ambiente profissional mais seguro e igualitário.

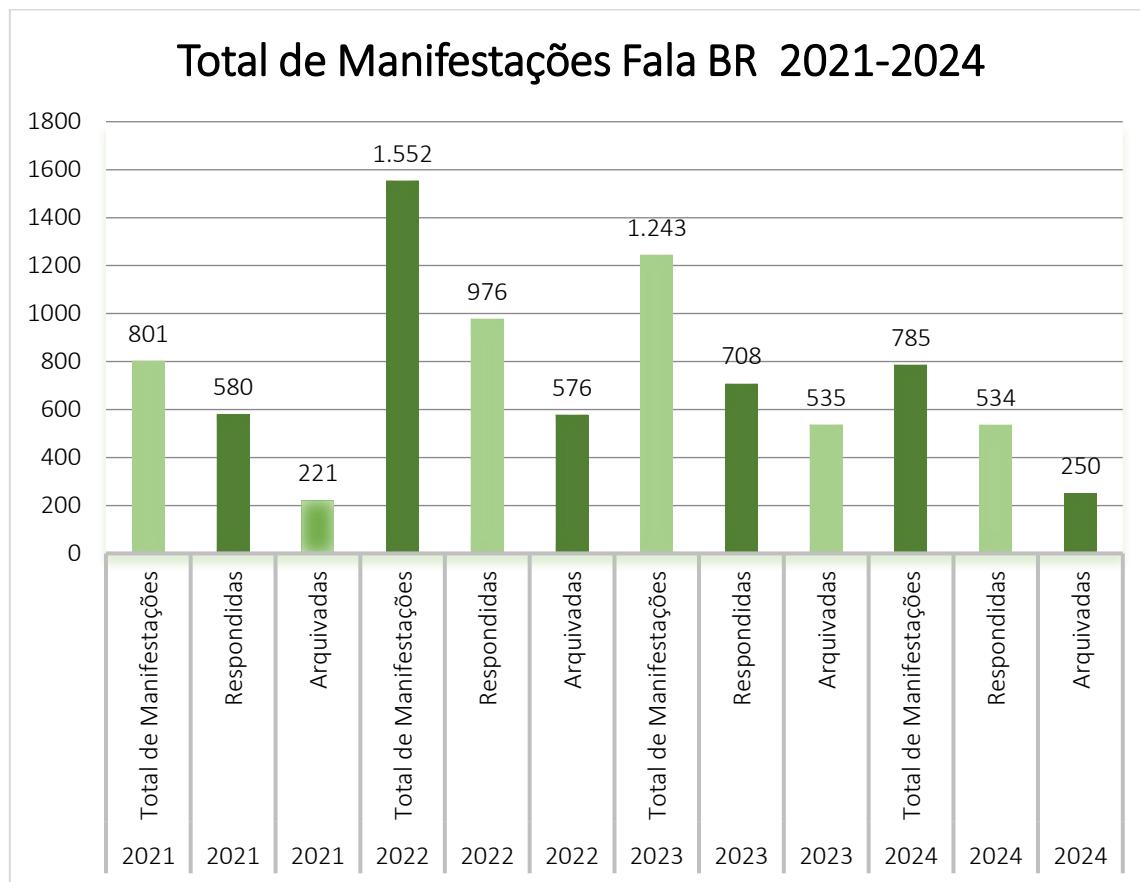
7. Sistema Fala.BR

O sistema Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e está disponível a todas as organizações públicas federais. Trata-se de uma plataforma que permite que os cidadãos façam pedidos de informações públicas e manifestações de Ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

O Fala.BR se soma aos canais disponíveis da Ouvidoria, sendo mais uma forma de participação do cidadão junto a gestão da ANP que vem a favorecer a transparência pública na gestão governamental.

Por meio do Fala.BR, o cidadão ou qualquer agente econômico pode registrar e acompanhar tipos de manifestação tais como denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços públicos, além de congregar dados e facilitar a elaboração de estatísticas.

GRÁFICO 20



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

7.1. Quantidade de Manifestações

Conforme refletido nos gráficos 20 e 21, e na figura 3 (abaixo) – que contém dados extraídos da página eletrônica <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – no ano de 2024 foram registradas 785 manifestações recebidas, 250 arquivadas e 534 respondidas em sua

totalidade. Desse modo, a Ouvidoria da Agência não deixou nenhuma manifestação sem o devido tratamento e encaminhamento/resposta.

Verifica-se que os números decrescentes em relação a anos anteriores podem estar associados uma melhor compreensão da ferramenta Fala.Br por parte do usuário e uma nítida ambientação da empresa de relacionamento contratada com os temas tratados pela ANP.

FIGURA 3



Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

GRÁFICO 21



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

7.2. Tipos de Manifestação

O maior número de manifestações do sistema Fala.BR, em 2024, refere-se à opção “solicitação”, com 243 manifestações; seguida da opção “denúncia”, com 166; e “reclamação”, com 136 (Tabelas 3 e 4). Neste período o número de solicitações superou o número de denúncias como foi observado nos anos anteriores.

É importante ressaltar que, ao receber denúncias de agentes regulados e consumidores, a ANP realiza análises preliminares para verificar a admissibilidade dos dados informados, conforme previsto em legislação. Isso significa dizer que é feita uma verificação para garantir que as informações fornecidas estejam completas ou, se necessário, sejam solicitadas complementações ao denunciante (quando identificado).

Como a ANP abrange um universo com mais de 70 mil agentes, que exercem a atividade de postos de combustíveis e revenda de GLP, é imprescindível que sejam informados pelo manifestante o CNPJ e o endereço completo para que o ato da fiscalização, caso seja necessária, possa ser efetiva nas denúncias. Esse procedimento de verificação de dados (análise preliminar) é parte do processo legal para os serviços de Ouvidoria.

Após o processo de identificação e registro da denúncia, devidamente acompanhado do número de identificação da empresa (CNPJ), as manifestações recebidas passam por uma análise criteriosa, que envolve a verificação de todas as informações coletadas.

Com base nos dados técnicos obtidos, as respostas são formuladas e as medidas de fiscalização necessárias são tomadas pela Fiscalização. Além disso, a ANP utiliza os resultados do seu Programa de Monitoramento da Qualidade (PMQC) e Pesquisa de Preços de forma a garantir que as ações de fiscalização sejam mais precisas e objetivas, especialmente no que diz respeito às áreas de sua responsabilidade.

Neste quesito, qual seja a denúncia que envolve agentes regulados, em 2024 a Superintendência de Fiscalização (SFI) implementou medidas que tonificaram a atividade de fiscalização. O colaborador (interlocutor com a OUV), que já atendia ao CRC (Denúncias), Fale Conosco, SIC e Fala BR passou a responder também pelas demandas encaminhadas via caixa “Informações” (Medida Cautelar e Demandas SFI), que englobam assuntos diversos, incluindo processos sancionadores.

Tal procedimento possibilita um nivelamento das respostas da SFI informadas pelos diversos canais, além de permitir uma compilação mais efetiva dos resultados. A Coordenadoria também tem trabalhado na uniformização dos procedimentos e respostas fornecidas diretamente durante o atendimento à empresa de relacionamento (Rede Call) e na correção de erros identificados no sistema da empresa.

Do total de denúncias recebidas pela SFI, 94% apresentavam informações completas (permitindo identificar o agente econômico) e abarcavam um universo de 9.293 estabelecimentos. O segmento de revenda varejista de combustíveis foi o mais denunciado, com 94% das manifestações. Cerca de 4% se referiam à revenda de GLP e apenas 2% tratavam de outras atividades reguladas.

No segmento de revenda varejista, as principais denúncias dos consumidores se referiram à comercialização de produtos com problemas de qualidade (58,63%) ou de quantidade (30,38%), além de irregularidades relacionadas à prestação de informações (5,6%), como exibição incorreta de placas de preços e adesivos.

O Estado de São Paulo foi responsável por quase 45% das denúncias recebidas, seguido pelo Rio de Janeiro, com cerca de 16%. A gasolina foi o produto mais denunciado em todo o

país, com 7.789 reclamações, o que representa praticamente o dobro das queixas registradas para o etanol, com 3.912.

São relevantes ainda a quantidade de denúncias cujo teor se referem às atribuições que não são da ANP, como a prática de preços abusivos e a aferição das bombas abastecedoras, relacionadas diretamente com atribuições de órgãos como o Procon, o CADE e o Inmetro. As tabelas 3 e 4 apresentam os dados e mostram uma leve queda dos números em relação ao ano anterior, o que pode estar relacionado a ações desenvolvidas como melhoria nos dados abertos, comunicação com a sociedade e melhores sistemas de TI.

TABELA 4 (2023)

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	136 (19,2%)
	SOLICITAÇÃO	311 (43,9%)
	DENÚNCIA	233 (32,9%)
	SUGESTÃO	24 (3,4%)
	ELOGIO	3 (0,4%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	1 (0,1%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

TABELA 5 (2024)

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	RECLAMAÇÃO 114 (21.3%)
	SOLICITAÇÃO 243 (45.4%)
	DENÚNCIA 166 (31.0%)
	SUGESTÃO 11 (2.1%)
	ELOGIO 1 (0.2%)
	SIMPLIFIQUE 0

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

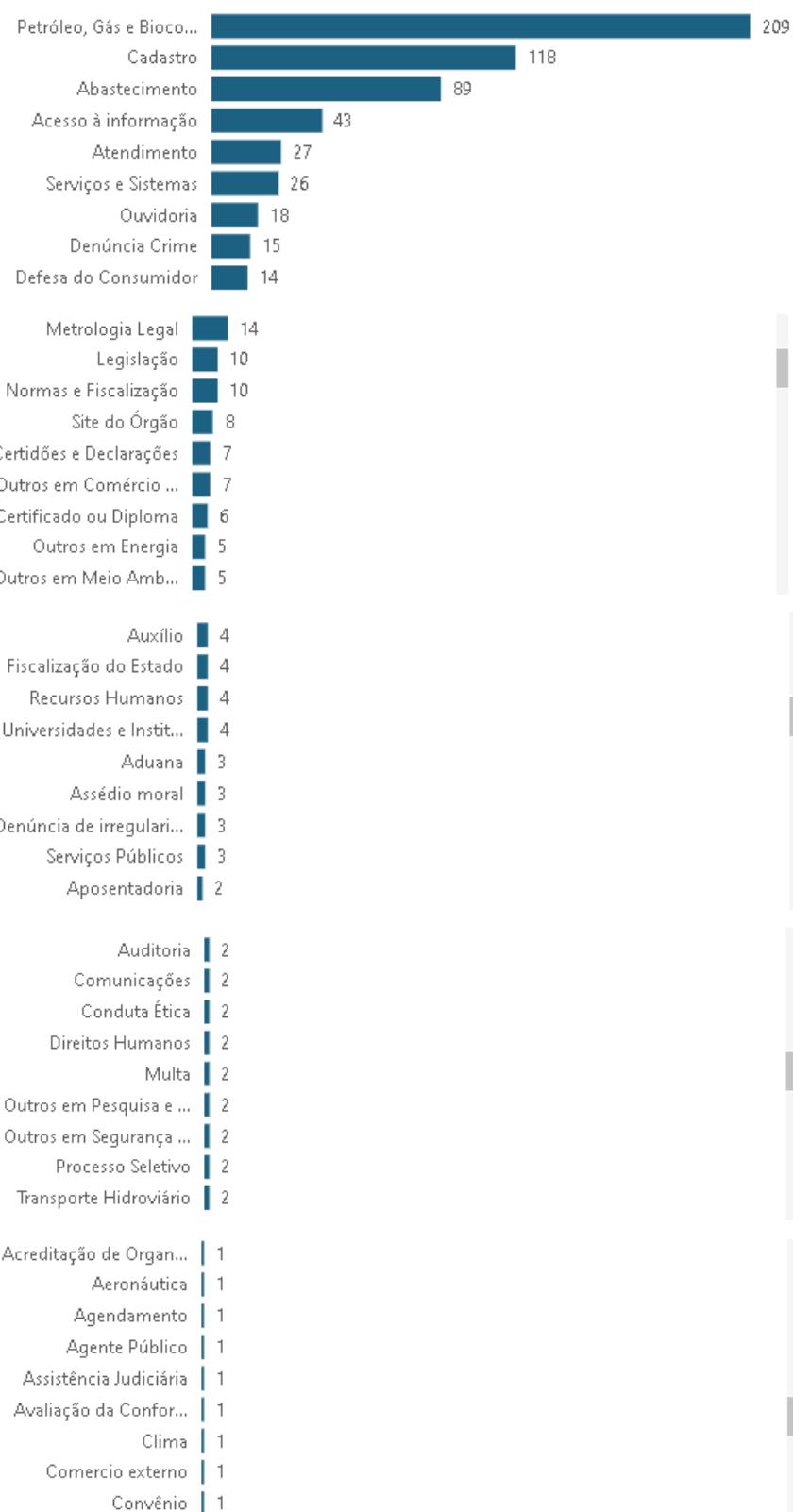
Durante o período analisado, o tema mais solicitado foi “petróleo”, seguido de “acesso à informação” e “abastecimento” (gráficos 22 e 23).

GRÁFICO 22 (2023)

RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Defesa Civil	1
Defesa e vigilância sa...	1
Emprego	1
Energia Elétrica	1
Fale com o Presidente	1
Governo Digital	1
Licitações	1
Marinha	1
Outros em Administra...	1
Outros em Comunica...	1
Outros em Economia ...	1
Outros em Educação	1
Outros em Indústria	1
Ouvidoria Interna	1
Patrimônio	1
Seguro	1
Trânsito	1
Transparéncia	1
Transporte Aéreo	1
Tributos	1

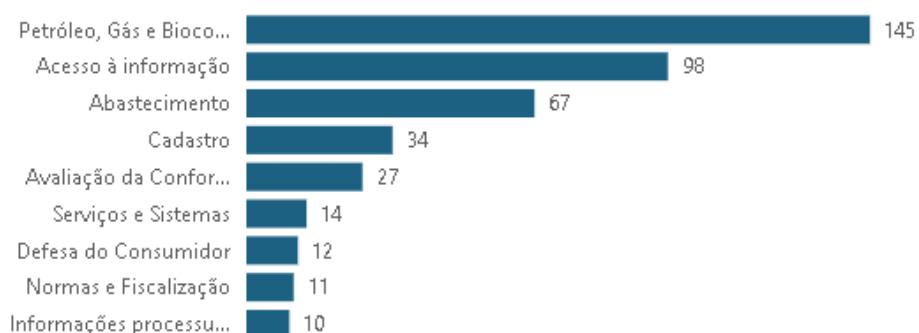
Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

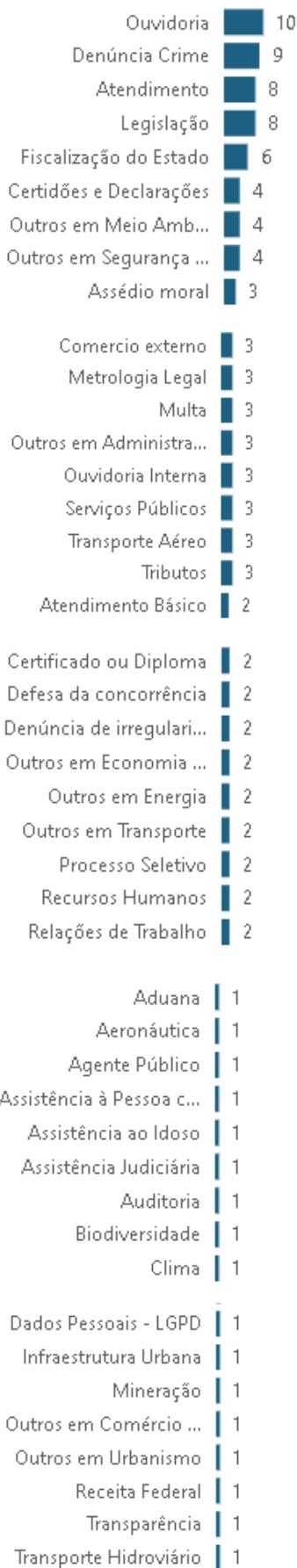
GRÁFICO 23 (2024)

RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Tratamento





Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

A avaliação do atendimento pelo Fala.BR é opcional e, em 2024, somente 53 de um total de 785 demandantes responderam à Pesquisa de Satisfação realizada pelo aplicativo Fala.BR, o que representa apenas 7% dos manifestantes. Tal universo é pequeno para uma análise precisa.

Desses, 43% se declararam satisfeitos com a resposta recebida, enquanto 38% assinalaram insatisfação (figuras 4, 5 e 6 e gráfico 24). Pode-se inferir que esse resultado seja decorrente da diminuição das intercorrências nos sistemas da ANP e também da agilidade do atendimento da área de tecnologia da Informação para a solução de problemas.

FIGURA 4 (2023)

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

FIGURA 5 (2024)

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

GRÁFICO 24 (2023)

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

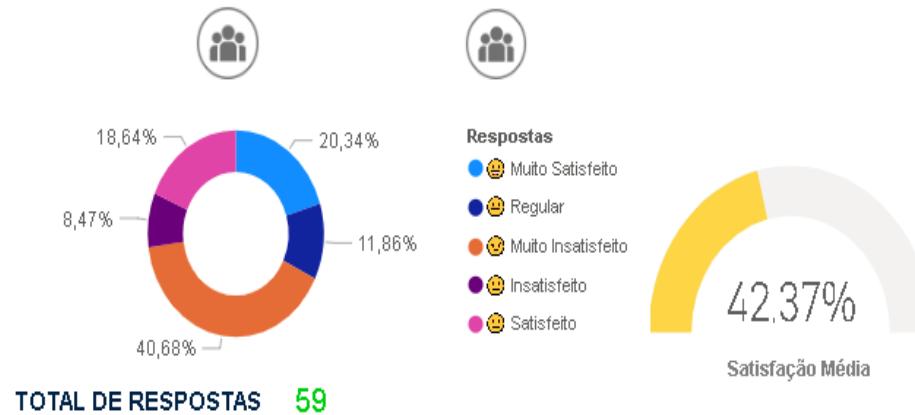
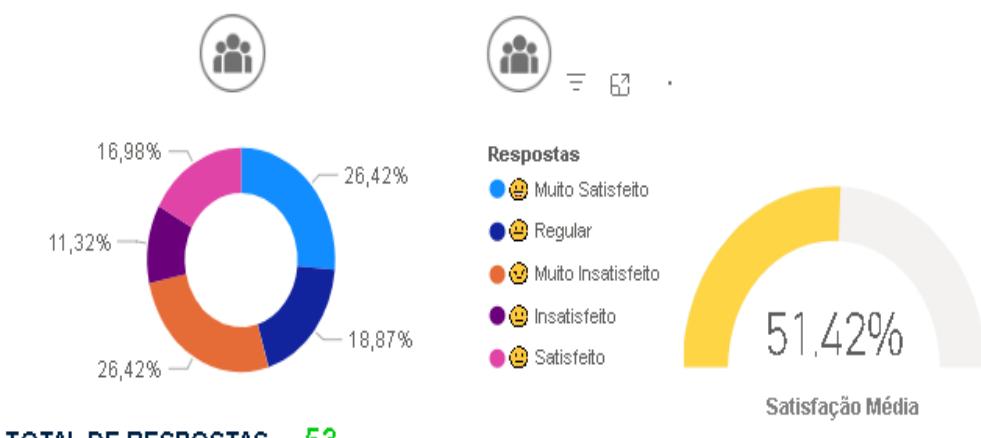
Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

FIGURA 6 (2024)

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

8. Dados Abertos

O Decreto nº 8.777/2016 instituiu a política de Dados Abertos no Brasil. Na ANP, o programa teve início em 2018, a partir da implementação de uma Audiência Pública pela Superintendência de Governança e Estratégia.

Posteriormente, em outubro de 2019, o projeto foi repassado à condução da Ouvidoria da ANP, conforme recomendação legal. Desde então, o projeto vem progressivamente incluindo todos os dados que podem ser disponibilizados aos usuários externos, atendendo, assim, ao princípio da transparência, previsto como um dos valores que constam no Plano Estratégico da Agência. Em 2024, o percentual de cem por cento (100%) foi alcançado.

Neste mesmo ano, a Agência atualizou o seu Inventário de Dados, passando dos anteriores 167 (cento e sessenta dados) listados, para um total de 227 (duzentos e vinte e sete) dados relacionados pelas Unidades. Destes, 41 (quarenta e um) possuem caráter sigiloso e os demais 186 (cento e oitenta e seis) são dados abertos.

A totalidade dos dados abertos da ANP já está sendo publicada regularmente, não restando dados pendentes de divulgação, exceto os sigilosos. Consultadas, nenhuma das Superintendências quis rever o grau de sigilo dos dados anunciados, tendo em vista eventual abertura das informações.

É necessário informar neste relato que, embora no Relatório Anual anterior tenhamos informado que o Plano de Dados Abertos 2023-2025 havia sido aprovado, conforme concluído pela Ouvidoria, fomos notificados pela CGU sobre a necessidade de esclarecimentos adicionais e melhorias necessárias no documento. Deste modo, a Unidade elaborou um novo Plano, com início em junho de 2024 - e não mais em maio de 2023 - no qual consta, agora, na página “Dados Abertos da ANP”.

Apesar de ter havido foco nas atividades de reutilização de Dados, não foi logrado êxito ainda na obtenção das informações. Não foram recebidos relatos de reutilização ampla dos dados para a sociedade, por meio de aplicativos, redes sociais, sítios eletrônicos, à exceção do uso interno nas próprias entidades privadas ou por pesquisadores, conforme resposta ao questionário constante na seção Dados Abertos, no sítio eletrônico da Agência (gov.br/anp).

Esta Ouvidoria segue buscando informações a respeito de possíveis usos dos dados divulgados, mas alterou seu foco para a atualização, monitoramento e acompanhamento dos dados publicados.

De todo modo, em relação aos Dados Abertos da ANP a Ouvidoria acredita que o principal objetivo foi alcançado, qual seja: divulgar a totalidade dos Dados Abertos com auxílio das Superintendências.

9. Painel Dinâmico da Ouvidoria

Não houve alterações em relação às informações publicadas no Painel Dinâmico da Ouvidoria comparado aos anos anteriores, e nem alterações na estrutura do Painel. As informações continuam divididas em partes: Canais de Atendimento – dados quantitativos; Canais de Atendimento – dados geográficos; e um link para a página Fale Conosco.

Os gráficos modificam-se à medida que o usuário escolhe um mês, um canal de atendimento ou um estado da Federação Brasileira. Sua interface consta, principalmente, das figuras 7 e 8, abaixo:

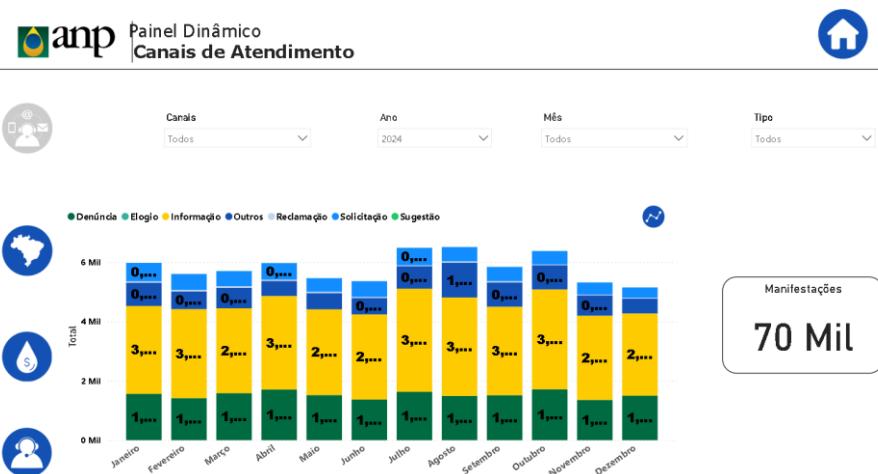
FIGURA 7

Dashboard



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 8



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

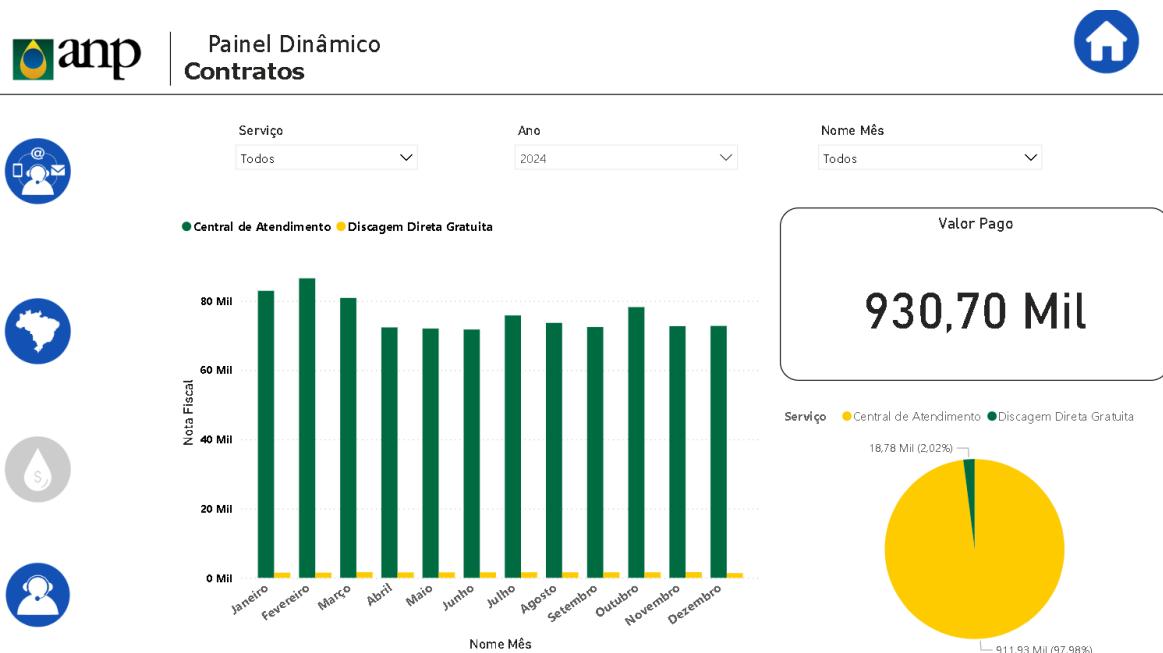
FIGURA 9



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

Abaixo, segue-se um painel com a totalização de gastos com os dois contratos administrativos geridos pela Ouvidoria: cerca de 930 mil reais, no ano de 2024.

FIGURA 10



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

Por meio destes painéis (Figuras 7, 8, 9 e 10), o usuário pode se utilizar da informação, escolhendo o canal de atendimento (Central, Fala.BR ou e-SIC), o tipo de manifestação (elogio,

denúncia, reclamação, solicitação e sugestão) e o estado da Federação Brasileira onde ela teve origem.

Desse modo, tanto os usuários quanto os gestores e os formuladores de políticas públicas poderão se informar sobre parte ou a totalidade das manifestações, em relação ao seu tipo e quantitativo.

10. Sítio Eletrônico da ANP

As páginas sob responsabilidade da Ouvidoria no sítio eletrônico da ANP são:

- Ouvidoria (<https://www.gov.br/anp/pt-br/composicao/ouvidoria>);
- Dados Abertos (<https://www.gov.br/anp/pt-br/centrais-de-conteudo/dados-abertos/dados-abertos>);
- Carta de Serviços (<https://www.gov.br/anp/pt-br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos>);
- “Fale Conosco”, que com o apoio da Central de Atendimento possui uma interface que permite receber os formulários preenchidos na respectiva página (https://www.gov.br/anp/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco);
- “Participação Social” (<https://www.gov.br/anp/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social>); e
- “Perguntas Frequentes”, que foi atualizada com o auxílio das Superintendências da Agência (<https://www.gov.br/anp/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Somente a página “Fale Conosco” é gerida diretamente pela empresa contratada, que recebe diretamente os formulários escritos e os responde automaticamente, repassando-os à Ouvidoria (equipe responsável pela execução do contrato administrativo de Central de Atendimento).

11. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Breve histórico – em 2021, objetivando estruturar a proteção de dados pessoais na ANP, a Diretoria Colegiada da ANP editou a portaria ANP nº 25/2021, que atribuiu à Ouvidoria (OUV) a competência de “atuar como canal de comunicação entre a ANP, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)”.

Cabe ressaltar, no entanto, que os aspectos referentes à coordenação da elaboração e da implementação do Programa de Governança em Privacidade (PGP) também foram formalizados por essa portaria e continuam a cargo da Superintendência de Governança e Estratégia (SGE).

Além disso, ficou estabelecido que a função de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da ANP, com suas atividades definidas no art. 41, §2º, da Lei 13.709/2018 (LGPD), fosse alocado dentro da OUV.

No ano de 2023, foi concluído o Plano de Conscientização e Capacitação em Privacidade da ANP (PCC), elaborado pelo Encarregado com aprovação desta Ouvidoria e do Comitê de Transparência e Segurança da Informação e Comunicações – CTSI, e enviado para ciência da Diretoria Colegiada.

Cabe mencionar que o destaque sobre o tema se dá para as tratativas iniciadas junto a ANPD com vistas à futura formalização de um Termo de Cooperação Técnica que teria o propósito de permitir o intercâmbio de informações e troca de conhecimento entre a ANPD e a ANP, bem como a elaboração de estudos por parte da ANPD que proporcionem à Agência relatório de boas práticas setoriais, possíveis propostas de inovação e melhorias normativas e procedimentais.

O referido instrumento também pretende prever ações educativas e orientativas em alinhamento ao Plano de Conscientização e Capacitação em Privacidade que fora aprovado pelo Comitê de Transparência e de Segurança da Informação e Comunicações (CTSI).

Em 2024, algumas ações de conscientização foram realizadas e foram disponibilizadas capacitações sobre o tema para os colaboradores da ANP.

12. Carta de Serviços (CS)

Com o intuito de promover a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos, a Lei nº 13.460/2017 estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Uma das formas de participação previstas na citada lei é a criação da “Carta de Serviços” aos usuários, que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados por cada entidade da Administração Pública, os prazos de atendimento, os locais e formas de acesso, os compromissos, padrões de qualidade de atendimento ao público e outras informações relevantes.

Em outubro de 2022, a Ouvidoria iniciou o processo de atualização da Carta de Serviços da ANP. Em colaboração com as UORGs, foi realizado um grande trabalho de mapeamento dos serviços prestados pela Agência e de revisão de todas as informações dispostas na Carta.

De janeiro a julho de 2023, as atividades relacionadas com a Carta de Serviços foram reduzidas devido à transferência temporária do coordenador responsável por essa tarefa para outra UORG, a Auditoria.

Em agosto se reiniciou o processo de remodelação e foram realizadas diversas reuniões com os interlocutores indicados, para que fosse discutido o conteúdo dos 126 serviços publicados. O processo de conferência e atualização das informações realizado pela Ouvidoria foi finalizado em novembro de 2023.

Cabe observar que, após essa primeira grande atualização coordenada por esta Ouvidoria e, pretendendo tornar o processo de atualização da Carta de Serviços mais dinâmico e eficiente, foi possibilitado que os próprios interlocutores, nomeados formalmente por cada UORG da ANP que realiza algum serviço presente na Carta, fossem responsáveis por editar e atualizar os respectivos serviços na própria plataforma da Carta de Serviços da ANP, com todo o suporte desta Ouvidoria.

Em 2024, houve o preenchimento da parte sobre o tratamento de dados pessoais de 98% dos serviços presentes na Carta.

Para 2025 está previsto o término do preenchimento da parte de tratamentos de dados pessoais e o planejamento da avaliação e melhorias dos serviços.

13. Conselho de Usuários

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei 13.460/2017, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

Em outubro de 2021, a OUV publicou no site da ANP um chamamento para participação da sociedade no Conselho de Usuários para os serviços da Agência. Os resultados de cadastramento para se tornar um Conselheiro do Conselho de Usuários da ANP totalizou 206 Conselheiros até dezembro de 2023:

Em 2021 – 55 inscritos

Em 2022 – 68 inscritos

Em 2023 – 83 inscritos

Em 2021, foi feita uma consulta-piloto para um serviço. No ano seguinte, 2022, foi feita mais uma consulta englobando mais nove serviços. Em 2023, esta Ouvidoria suspendeu essas consultas com o objetivo de realizar uma grande atualização na Carta de Serviços da ANP, conforme mencionado anteriormente.

A previsão era que, em 2024 retomássemos o trabalho para finalização das consultas dos 116 serviços restantes; contudo, em outubro de 2023, recebemos o comunicado da Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – DUSP/OGU por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal informando que aguardássemos “a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos, especialmente se ainda não tiverem iniciado os procedimentos de mobilização e engajamento de conselheiros ou encontraram dificuldades na implementação.”

Como os resultados das primeiras consultas ao CDU da ANP foram aquém do esperado, no tocante à qualidade e à quantidade de respostas, esta Ouvidoria resolveu acatar a orientação e suspendeu essas consultas até a divulgação de novas diretrizes por parte da Ouvidoria-Geral da União.

14. Análise de Fatos Observados e Recomendações

14.1. Avaliação da nova empresa contratada para o Serviço de Relacionamento com o Cidadão (CRC)

Em 2025 a Ouvidoria da ANP planeja realizar licitação para uma nova Central de Atendimento, na modalidade de “mão-de-obra exclusiva”, o que demonstra ser mais eficaz para a realidade da ANP e a eficiência pretendida.

Além dos problemas ocorridos com o sistema de registro de atendimentos, em uso pela empresa atual, a Agência possui dificuldades em apurar o número real de atendimentos, considerando que não há um sistema de TI próprio à realidade da Agência para utilização pela contratada. Tal fato dificulta muito o processo fiscalizatório do contrato uma vez que não temos acesso ao código fonte do sistema da empresa.

Inicialmente, a Ouvidoria solicitou tal planejamento à STI; entretanto, legislação recente, obasta o desenvolvimento de sistemas para a área-meio pela área de tecnologia da informação, no âmbito da administração pública (Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 incisos 3.1 e 3.1.1), como posto a seguir:

3. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE:

3.1. É vedada a utilização dos serviços contratados para o desenvolvimento de softwares de atividades de área-meio, salvo nos casos em que o órgão ou entidade tenha obtido autorização do órgão central do SISP ou do Órgão Central do respectivo sistema estruturador.

3.1.1. São considerados softwares de atividades de área-meio os que são utilizados para apoio de atividades de gestão ou administração operacional, como, por exemplo, softwares de gestão de recursos humanos, ponto eletrônico, portaria, biblioteca, almoxarifado, patrimônio, contratos, frotas, gestão eletrônica de documentos, e que não têm por objetivo o atendimento às áreas finalísticas para a consecução de políticas públicas ou programas temáticos.

Assim sendo, a Ouvidoria abriu processo para execução de procedimento licitatório futuro, tendo em vista solucionar as questões que envolvem o contrato atual: (1) uso de um sistema adequado ao registro e emissão de relatórios de acordo com as necessidades da ANP; (2) adoção da modalidade por mão-de-obra, tendo em vista critérios objetivos de pagamento; e (3) permanência do escritório da contratada na cidade do Rio de Janeiro, visando contato imediato e solução rápida de eventuais problemas relacionados ao contrato.

14.2. Plano de Dados Abertos

O trabalho com os dados abertos inclui os seguintes desafios para a equipe responsável:

- Atualização dos dados: embora a maior parte das Unidades mantenha seus dados atualizados, uma minoria delas (duas) ainda resiste, ainda que haja esforço da Ouvidoria para tal.

- Desenvolvimento de uma API para as três UORGs cujos dados abertos são os mais consultados na ANP: este item foi encaminhado à equipe de Planejamento da área de TI da instituição. Todavia, devido aos limitados recursos humanos e orçamentários, e

estabelecimentos de prioridades, essa solicitação foi adiada. Este item foi mencionado no último Relatório Anual e segue pendente de execução.

- Unificação das informações na ANP: hoje, a Agência conta com os seguintes canais de transparência de dados: os Dados Abertos, instituído por decreto e acompanhado pela Controladoria-Geral da União; os Painéis Dinâmicos, ligados aos sistemas em uso e atualizados em tempo real, sem possibilidade de download de dados, em muitos casos; a página Consulta de Dados Públicos, uma página que substitui outra que já existia anteriormente, e é também uma iniciativa da Agência que contribui para a transparência.

Todavia, para a consolidação dos Dados Abertos no âmbito da ANP, é necessário que as Superintendências percebam que, em termos de transparência de informação, os Dados Abertos são o único programa instituído formalmente por meio de Decreto, com o acompanhamento da CGU.

As demais iniciativas de divulgação são da própria Agência e, embora enriqueçam os usuários, também concorrem, por vezes, em uma certa confusão para o usuário dos dados, pela diversidade de canais, tempo e formato de divulgação, resultando em números distintos - em que pese se tratar de uma informação única.

14.3. Lei Geral de Proteção de Dados – Plano de Integridade

A Lei Geral de Proteção de Dados estabelece em seu conteúdo, dentre outros, as atribuições do Controlador e do Operador no seio dos órgãos públicos. Além desses, há previsão de atribuição específica ao Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais.

Diante das imposições legais acima mencionadas, a ANP incorporou ao Regimento Interno o formato administrativo a ser incorporado aos processos internos, conforme o Art. 97, qual seja: “atuar como canal de comunicação entre a ANP, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados”.

O Plano de Integridade estabelece ainda que a Ouvidoria, em conjunto com a SGE e a Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP), atue na conscientização e capacitação dos colaboradores, de modo a evitar negligência, imprudência ou imperícia no tratamento de dados pessoais.

Acontece que, após cerca de dois anos do modelo administrativo adotado, que estabelece que a SGE coordene a implementação da LGPD no âmbito da Agência, tem sido verificado que algumas dificuldades foram constatadas no que tange à participação do Encarregado, estando lotado fora da SGE.

Assim, verifica-se a necessidade de que haja uma nova discussão do modelo adotado para melhor equacionar as dificuldades encontradas e, caso existam, sejam apontadas soluções.

14.4. Carta de Serviços

Ao assumir as atribuições de manter a atualização da Carta de Serviços da Agência, a Ouvidoria promoveu uma grande atualização dos processos listados com a colaboração de todos os setores das atividades meio e fim.

Contudo, após uma tratativa com os setores interessados verificou-se a oportunidade de se buscar melhorias no procedimento adotado. Foi proposto pela Ouvidoria e aquiescido pelas Unidades Organizacionais, que os próprios setores realizassem suas alterações, ficando a Ouvidoria como supervisora do processo de atualização.

No próximo ano deverá ser realizada uma verificação dos resultados obtidos e da necessidade de uma nova alteração do processo.

14.5. Adoção do “Guia Lilás” pela CGU

Criado como uma ferramenta que visa combater o assédio sexual, moral e discriminações, além de viabilizar a inclusão no setor público, as orientações contidas no Guia foram recepcionadas de maneira proativa na ANP.

A SGP, juntamente com a OUV e Corregedoria, dentre outros, iniciou um processo de verificação das mediadas potencialmente úteis no âmbito da Agência para criação de elementos que possam cumprir com tais objetivos.

A Ouvidoria passou a integrar um Grupo de Trabalho que se propõe a indicar medidas que possam fortalecer a questão da diversidade no âmbito interno da Agência. Em paralelo, a Ouvidoria estabeleceu internamente um canal específico para conversar com a Mulher, chamado de “ouvidoria da mulher”.

Tal canal de comunicação foi difundido internamente no intuito de dar confiança e conforto para aquelas mulheres que queiram tratar assuntos afetos a assédio e discriminação.

No próximo ano, a Ouvidoria deverá realizar levantamento de casos que possam mostrar a eficiência do canal e se o propósito está sendo alcançado.

14.6. Análises Complementares

a. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

Tomando-se por base os dados constantes deste relatório, verifica-se que as manifestações de ouvidoria que deram entrada na ouvidoria da ANP, em 2024, revelam uma estabilidade do mercado de combustíveis no que tange ao relacionamento com o consumidor. Fatores como pandemia e greve não foram elementos influenciadores como em situações anteriores.

O Setor de fiscalização vem implementando medidas que tendem a atenuar a sensação, algumas vezes percebida pela sociedade, de que o combate às fraudes atreladas às atribuições constitucionais da ANP pode estar sendo pouco eficiente. Como mencionado anteriormente, novas medidas internas estão sendo implementadas com o intuito de tornar o combate mais intenso e tempestivo. Contudo, problemas relacionados à força de trabalho e limites orçamentários têm sido considerados entraves relevantes no que diz respeito a implementação de medidas mais efetivas.

Cabe salientar também, o esforço que a alta administração vem demonstrando em tornar o funcionamento da Agência mais eficiente como um todo, uma vez que novas atribuições e desafios estão sendo impostos.

Tem sido observado em muitos dados coletados junto à sociedade (mercado e consumidor) que muitas manifestações relatam dificuldades de interação com os sistemas e processos estabelecidos.

Diante dessa constatação e como mencionado anteriormente, a Diretoria Colegiada vem conduzindo uma série de alterações estruturais no intuito de melhorar o funcionamento interno da agência. A desvinculação das aéreas fins em relação às Diretorias foi a primeira medida adotada. Tal medida favorece uma equalização de conhecimento nas decisões colegiadas e reforça a impessoalidade no trato dos temas recorrentes.

Como segunda etapa das transformações administrativas internas está em curso a implementação de um novo modelo de governança e de estrutura organizacional. Essas medidas visam fortalecer as estruturas da agência com vistas a enfrentar as novas atribuições da ANP.

b. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

A falta de um sistema de atendimento ao cidadão por meio de uma Central com ferramentas de TI gerenciais adequadas, com foco nas necessidades da Agência, traz uma série de dificuldades operacionais e que podem impactar, principalmente, o desempenho dos setores de fiscalização. Tal problema persiste uma vez que por decorrência de comprometimento orçamentário em 2024, o problema não pôde ser enfrentado de uma forma mais eficaz, qual seria: elaboração de uma solução de TI apropriada, seja por uma solução doméstica ou por ações que pudessem ensejar uma nova contratação externa. Ainda assim, os esforços para a solução do problema seguem em 2025.

A questão da fiscalização também tem sido registrada em diversas manifestações de OUV. Ainda que a ANP esteja se reinventando com relação a medidas que venham a otimizar o ato fiscalizatório, algumas importantes soluções esbarram em questões como recursos orçamentários e disponibilidade da força de trabalho especializada. Cabe salientar, como exemplo, a suspensão do PMQC, em 2024, por falta de recursos orçamentários. Outro ponto relevante está calcado na indisponibilidade de força de trabalho qualificada e a pronto emprego para atuar na fiscalização. Tais profissionais necessitam de preparação específica e prolongada.

Importante mencionar que a Diretoria Colegiada, ao mencionar a iniciativa de se alterar a estrutura administrativa e de governança, pretende minimizar aspectos da eficiência interna incluindo os setores de fiscalização.

No que tange ao plano de dados abertos, conforme especificado em item anterior, a Ouvidoria realizou ampla divulgação internamente conscientizando da importância dos setores buscarem a adesão ao plano, visto que tal medida aprimora a necessária transparência pública e torna a relação com o público menos burocrática. Ainda assim, a Ouvidoria manterá esforços para que o plano em vigor seja robustecido em 2025.

A entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados propiciou aos integrantes da ANP uma consciência mais proativa em relação a proteção de dados, sejam eles pessoais ou não. Entretanto, conforme mencionado em relatório anterior, espera-se que com a nova estruturação uma reflexão sobre a estrutura da LGPD no momento em vigor na agência. Atualmente, a condução das atividades está dividida entre duas unidades. Espera-se que seja repensada a estrutura no momento em que se reformula o modelo administrativo e de governança.

Por fim, verifica-se pelo relatório, que a ANP busca estar aderente a todas as normas e orientações emanadas pela CGU. Neste propósito e alinhado com as orientações do “Guia Lilás” da CGU, foi verificado que ações no sentido de inibir e coibir os assédios, aumentar a inclusão e promover o bem-estar dos colaboradores tem sido intensamente debatido e trabalhado para a maturação de medidas neste sentido. A criação de um canal de comunicação, executado por uma mulher, que promova a devida tranquilidade para que denúncias sejam formalizadas, trouxe conforto e segurança. A chamada “Ouvidoria da Mulher” está sendo último e foi bem recebida internamente. Contudo, deverão ser intensificadas ações de divulgação em 2025 juntamente com a Superintendência de Gestão de Pessoas e Corregedoria, uma vez que este deve ser um esforço conjunto.

15. Conclusão

Ao completar seu quinto ano de atuação, a Ouvidoria da ANP vem demonstrando que tem havido evolução de suas demandas de atuação junto aos setores finalísticos e às áreas-meio da Agência. Além disso, o modelo de maturidade desejado pela CGU/OGU está em sintonia com o planejamento estratégico e com o plano de integridade do órgão.

Ano passado, a Ouvidoria criou um canal exclusivo de comunicação com a mulher, por orientação. Além disso, participa da Comissão de Combate às Diferenças de gênero e igualdade, expandindo, assim, sua atuação no ambiente de trabalho.

É certo dizer que ainda devemos perseverar no aperfeiçoamento dos processos, visando a melhoria de alguns pontos já mencionados. Trazer novos conhecimentos e qualificações técnicas aos integrantes da Ouvidoria certamente pode auxiliar no desempenho de suas atividades.

A estruturação daquelas que envolvem a Proteção de Dados é um dos pontos a ser abordado, uma vez que algumas incompatibilidades administrativas estão sendo apontadas pelo Encarregado da LGPD.

É importante mencionar, também, a necessidade de se ter uma empresa de Call Center que possa atender as necessidades de provimento de informações que sejam úteis e necessárias ao desempenho das atribuições dos diversos setores da Agência, e não só da Ouvidoria. Ainda que não haja previsão para que a ANP disponha de seu próprio sistema de atendimento, deve-se buscar soluções práticas junto à contratada com vistas a minimizar as fragilidades do sistema atual.

Finalmente, como mencionado em minhas palavras iniciais, as dificuldades e desafios devem sempre ser encaradas como fatores de força e não de fraqueza. A iniciativa da Diretoria Colegiada em promover alterações relevantes no que tange a estrutura administrativa e gestão interna bem demonstram a importância de posicionar diante das dificuldades.

Assim, espera-se que não só a Ouvidoria como também todos os setores das áreas meio e fim estejam ombreados para melhor se adaptarem e poder extrair o maior benefício para a sociedade considerando as atribuições constitucionais da ANP.

16. Referências Bibliográficas

Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis. **Regimento Interno – art. 16-A.** Disponível em: <<http://legislacao.anp.gov.br/?path=legislacao-anp/portarias-anp/administrativas/2011/abril&item=panp-69-2011>>

BRASIL. Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020. Estabelece o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. 03 jan. 2020.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2011. Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo. 03 jan. 2020.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. 03 jan. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras. 03 jan. 2020.

Controladoria-Geral da União. **Painel Lei de Acesso à Informação.** Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Relatório Preliminar de Avaliação – Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.** Brasília, 2023.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em: <<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>>.

KALIL, E. Como Implantar Ouvidoria e Atuar nessa Área. São Paulo: Trevisan, 2013.

MARIO, C. Ouvidorias Públicas em Debate: possibilidades e desafios. São Paulo: Paco Editorial, 2011.

Painel Resolveu. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>>

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Disponível em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>>.

17. Anexo I

Relação de Dados Abertos da ANP

1	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Poços
2	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Programas Geofísicos
3	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Dados de Geoquímica
4	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Levantamentos Geoquímicos
5	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Estudos
6	Acervo de Dados Técnicos - Poços Perfurados Públicos
7	Acervo de Dados Técnicos - Levantamentos Sísmicos Públicos
8	Ações de Fiscalização do Abastecimento
9	Aditamento de Conteúdo Local
10	Amostras de Rochas e Fluidos - Calhas
11	Amostras de Rochas e Fluidos - Células
12	Amostras de Rochas e Fluidos - Fluidos
13	Amostras de Rochas e Fluidos - Lâminas
14	Amostras de Rochas e Fluidos - Laterais
15	Amostras de Rochas e Fluidos - Plugues
16	Amostras de Rochas e Fluidos - Testemunhos
17	Amostras de Rochas e Fluidos - Declaração de Acervo de Amostras
18	Amostras de Rochas e Fluidos - Declaração de Acervo de Amostras - Lâminas
19	Amostras de Rochas e Fluidos - Declaração de Acervo de Amostras - Petrobras
20	Amostras de Rochas e Fluidos - Valores Praticados pelas Fiéis Depositárias para atendimento das SAAs
21	Anuário Estatístico 2018
	Anuário Estatístico 2019
	Anuário Estatístico 2020
	Anuário Estatístico 2021
	Anuário Estatístico 2022
	Anuário Estatístico 2023
22	Anuário Estatístico 2024
	Aquisição, Processamento e Estudo de Dados - Histórico de Autorizações e Despachos
	Aquisição, Processamento e Estudo de Dados - Desempenho Mensal das Operadoras e EADs - Resultados Sísmicos
	Aquisição, Processamento e Estudo de Dados - Desempenho Mensal das Operadoras e EADs - Resultados Não Sísmicos
	Autorizações de Gás Natural
	Blocos com Fase Exploratória Encerrada
27	Capacidade de armazenamento dos terminais de petróleo e combustíveis líquidos autorizados pela ANP
28	Comercialização de Gás Natural - Vendas às distribuidoras ou consumidores livres
29	Comercialização de Gás Natural - Vendas entre produtores
30	Dados Cadastrais das Revendas de Gás Liquefeito de Petróleo
31	Dados Cadastrais dos Revendedores Varejistas de Combustíveis Automotivos
32	Dados de Exploração e Produção - Consulta de área de blocos
33	Dados de Exploração e Produção - Poços exploratórios concluídos
34	Dados de Exploração e Produção - Poços exploratórios em atividade
35	Dados de Exploração e Produção - Lista de concessões
36	Dados de Exploração e Produção - Indícios de hidrocarbonetos constatados

37	Dados de Exploração e Produção - Declaração de comercialidade
38	Dados de Exploração e Produção - Concessionária e operadora por bloco
39	Dados de Exploração e Produção - Blocos exploratórios sob concessão
40	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile Blocos Exploratórios sob contrato
41	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Campos de Produção
42	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Blocos de Rodadas Concluídas
43	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Poços
44	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefiles de Programas Geofísicos
45	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefiles de Levantamentos Geoquímicos
46	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Distribuidores de Combustíveis Líquidos autorizados ao início da Atividade
47	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Contratos de cessão de espaço ou carregamento homologados pela ANP
48	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Agentes inutilizadores de botijões de GLP cadastrados
49	Fase de Exploração - Blocos sob Contrato
50	Fase de Exploração - Declarações de Comercialidade na Fase Exploração
51	Fase de Exploração - Planos de Avaliação de Descoberta - Concluídos
52	Fase de Exploração - Planos de Avaliação de Descoberta - em Andamento
53	Fase de Exploração - Poços Exploratórios
54	Fase de Exploração - Prorrogação de Prazos Fase de Exploração - Resolução nº 708/2017
55	Fase de Exploração - Prorrogação de Prazos Fase de Exploração - Resolução nº 815/2020
56	Fase de Exploração - Prorrogação de Prazos Fase de Exploração - Resolução nº 878/2022
57	Fase de Exploração - Processos Sancionadores
58	Fiscalização de Conteúdo Local - Fase de Exploração - 1ª a 6ª Rodada
59	Fiscalização de Conteúdo Local - Fase de Exploração - 7ª Rodada em diante
60	Fiscalização de Conteúdo Local - Etapa de Desenvolvimento - Aditados Mar
61	Fiscalização de Conteúdo Local - Etapa de Desenvolvimento - Aditados Terra
62	Fiscalização de Conteúdo Local - Etapa de Desenvolvimento - 1ª a 4ª Rodada
63	Fiscalização de Conteúdo Local - Etapa de Desenvolvimento - 5ª e 6ª Rodada
64	Fiscalização de Conteúdo Local - Etapa de Desenvolvimento - 7ª Rodada em diante
65	Importações e exportações de petróleo
66	Importações de gás natural
67	Importações e exportações de derivados de petróleo
68	Importações e exportações de etanol
69	Incidentes de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural
70	Incidentes de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural - Classificação
71	Incidentes de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural - Feridos
72	Incidentes de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural - Substância
73	Incidentes de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural - Tipo
74	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Asfaltos
75	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Combustíveis de aviação
76	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Combustíveis líquidos
77	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Gás Liquefeito de Petróleo/GLP
78	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Lubrificantes
79	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Solventes
80	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Transportador Revendedor Retailista/TRR
81	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Fornecedores de Etanol (Venda Direta)

82	Movimentação de Derivados de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - Logística do Abastecimento Nacional de Combustíveis
83	Movimentação dos Terminais Aquaviários
84	Movimentação de Gás Natural em Gasodutos de Transporte
85	Multas aplicadas com vencimento a partir de 2017
86	Participações Governamentais - Royalties União
87	Participações Governamentais - Royalties Estados
88	Participações Governamentais - Royalties Municípios
89	Participações Governamentais - Participações Especiais distribuídas à União
90	Participações Governamentais - Participações Especiais distribuídas aos Estados
91	Participações Governamentais - Participações Especiais distribuídas aos Municípios
92	Participações Governamentais - Participações Especiais distribuídas aos Campos Produtores
93	Participações Governamentais - Preço de Referência do Gás Natural
94	Participações Governamentais - Preço de Referência do Petróleo
95	Participações Governamentais - Preço Mínimo do Petróleo
96	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - Obrigações de investimentos em PD&I por empresa petrolífera - até 2023
97	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - Investimentos realizados no Programa de Recursos Humanos da ANP (PRH-ANP)
98	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - Unidades de Pesquisa Credenciadas (PD&I)
99	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - Projetos de PD&I apresentados por empresas petrolíferas - RT 3 - 2015
100	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - Projetos de PD&I apresentados por empresas petrolíferas - RT 5 - 2005
101	Dados Cadastrais de Pontos de Abastecimento Autorizados
102	PMQC - Programa de Monitoramento da Qualidade dos Combustíveis
103	Prestadores de Serviço de Apoio Administrativo
104	Previsão de Atividades e Investimentos Exploratórios
105	Processamento de petróleo e produção de derivados - Processamento de petróleo
106	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por refinaria
107	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de gás combustível por refinaria
108	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por central petroquímica
109	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados de xisto
110	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por outros produtores
111	Produção de Biocombustíveis - Produção de biodiesel (metros cúbicos) 2005-2021
112	Produção de Biocombustíveis - Produção de biodiesel (metros cúbicos) 2022-2024
113	Produção de Biocombustíveis - Produção de etanol anidro e hidratado (metros cúbicos) 2012-2024
114	Fase de Desenvolvimento e Produção - Produção de Petróleo e Gás Natural Nacional - Produção em mar
115	Fase de Desenvolvimento e Produção - Produção de Petróleo e Gás Natural Nacional - Produção em terra
116	Fase de Desenvolvimento e Produção - Lista de Plataformas em Operação
117	Fase de Desenvolvimento e Produção - Informações sobre campos
118	Fase de Desenvolvimento e Produção - Informações sobre campos - Campos devolvidos
119	Fase de Desenvolvimento e Produção - Informações sobre campos - Concessionários
120	Fase de Desenvolvimento e Produção - Informações sobre campos - Lista de coordenadas de vértices de áreas na fase de produção
121	Fase de Desenvolvimento e Produção - Previsão de Atividade e Investimento
122	Fase de Desenvolvimento e Produção - Previsão de Produção
123	Fase de Desenvolvimento e Produção - Previsão de Atividade por Bacia
124	Fase de Desenvolvimento e Produção - Previsão de Investimento por Bacia
125	Produção de Petróleo e Gás Natural por Estado e Localização - Produção de petróleo
126	Produção de Petróleo e Gás Natural por Estado e Localização - Produção de LGN

127	Produção de Petróleo e Gás Natural por Estado e Localização - Produção de gás natural
128	Produção de Petróleo e Gás Natural por Estado e Localização - Reinjeção de gás natural
129	Produção de Petróleo e Gás Natural por Estado e Localização - Queima e perda de gás natural
130	Produção de Petróleo e Gás Natural por Estado e Localização - Consumo próprio de gás natural na E&P
131	Produção de Petróleo e Gás Natural por Estado e Localização - Gás natural disponível
132	Produção de Petróleo e Gás Natural por Poço 2023
133	Produção de Petróleo e Gás Natural por Poço 2022
134	Produção de Petróleo e Gás Natural por Poço 2021
135	Produção de Petróleo e Gás Natural por Poço (2005 - 2017)
136	Relação de concessionários
137	Relação do país de origem dos concessionários
138	Resultado de Poço (Sistema CDP)
139	Rodadas de Licitações de Petróleo e Gás Natural - Blocos ofertados
140	Rodadas de Licitações de Petróleo e Gás Natural - Ofertas vencedoras
141	Rodadas de Licitações de Petróleo e Gás Natural - Processos de Cessão de Contratos
142	Série Histórica Preços - Dados semanais agrupados por semestre - Combustíveis automotivos
143	Série Histórica Preços - Dados semanais agrupados por semestre - GLP P13
144	Série Histórica Preços - Dados semanais agrupados mensalmente - Óleo Diesel (S-500 e S-10) + GNV
145	Série Histórica Preços - Dados semanais agrupados mensalmente - Etanol Hidratado + Gasolina C
146	Série Histórica Preços - Dados semanais agrupados mensalmente - GLP P13
147	Série Histórica Preços - Quatro últimas semanas
148	Tancagem do Abastecimento Nacional de Combustíveis (2022 - 2023 - 2024)
149	Vendas de derivados de petróleo e etanol
150	Vendas de combustíveis por segmento
151	Vendas de combustíveis por tipo
152	Vendas de biodiesel
153	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Asfaltos
154	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Etanol hidratado
155	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Gasolina C
156	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Gasolina de aviação
157	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - GLP
158	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Óleo combustível
159	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Óleo diesel
160	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Querosene de aviação
161	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por município - Querosene iluminante
162	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - Etanol hidratado
163	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - Gasolina C
164	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - Gasolina de aviação
165	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - GLP
166	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - Óleo combustível
167	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - Óleo diesel
168	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - Querosene de aviação
169	Vendas anuais de etanol hidratado e derivados de petróleo por estado (dados históricos) - Querosene iluminante
170	Sistema de Fiscalização da Produção
171	Processos Sancionadores do NFP
172	Nota Técnica - inicial de proposição de bloco para licitação

173	Nota Técnica - de atratividade exploratória
174	Nota Técnica - de volumetria e análise econômica, quando couber
175	Nota Técnica - Planilha com a relação de setores e blocos
176	Nota Técnica - Sumário geológico
177	Tabela de Dados Sísmicos
178	Acervo Físico de Dados
179	Dados Técnicos Disponibilizados
180	Usuários Associados
181	Usuários Eventuais
182	Cadastro Básico de Universidades
183	Custos para Acesso aos Dados Técnicos
184	CSOL - Cadastro de Solicitantes
185	Contratos, Convênios e Acordos
186	Valores Recebidos pelo Acesso aos Dados Técnicos
187	Listagem dos Dados Técnicos Marítimos Disponibilizados no Âmbito do PROMAR
188	Dados Brutos da Fiscalização - Painel Dinâmico da Fiscalização do Abastecimento
189	Base de dados em Excel Boletim Fiscalização do Abastecimento em Notícias
190	Processos Administrativos Eletrônicos Restritos por Outras Hipóteses Legais de Sigilo
191	Processos Administrativos Físicos
192	Documentos Físicos Recebidos e Gerados
193	Registro de contratos de compra e venda de gás natural
194	Relatório mensal de importação de gás natural liquefeito (GNL)
195	Relatório mensal de exportação de cargas ociosas de gás natural liquefeito (GNL)
196	Relatório mensal de informações de utilização dos terminais de GNL
197	Programa de Recursos Humanos para o Setor de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis
198	Movimentação nas Instalações de Embarque e Desembarque
199	Corrente de Petróleo
200	Cromatografia do Gás Natural
201	Representantes credenciados por Rodada
202	Sócios e Administradores
203	Processos de habilitação por Rodada
204	Pagamentos efetuados
205	Garantias de Oferta
206	Base dos contratos
207	Receitas públicas
208	Execução Orçamentária
209	Documentos de execução da despesa pública
210	Execução de despesa
211	Despesas com diárias e passagens
212	Convênios
213	Termo de Execução Descentralizada
214	Demonstrações contábeis
215	Processos Administrativos Eletrônicos Públicos
216	Licitações e Contratos
217	Diárias e Passagens
218	Cartões de Pagamento

219	Organograma/ Quem é quem
220	Concurso ANP
221	Ações de Desenvolvimento de Pessoas
222	Processo de planejamento de aquisições de bens e contratações de serviços de Tecnologia da Informação
223	Processos de contratos em execução
224	Relatórios de Dispêndios de Conteúdo Local
225	Certificação Conteúdo Local
226	Desempenho mensal de operadoras e EADs
227	Isenção e Ajuste de Conteúdo Local

