

”

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA  
**OUVIDORIA**  
ANP  
2025



**anp**  
Agência Nacional  
do Petróleo,  
Gás Natural e Biocombustíveis

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA

# OUVIDORIA

## ANP

### 2025

***Diretor-Geral***

Artur Watt

***Diretores***

Symone Christine de Santana Araújo

Daniel Maia Vieira

Fernando Wandscheer de Moura Alves

Pietro Adamo Sampaio Mendes

***Ouvidora Interina***

Ursula Ignacio Barcellos

***Equipe***

Alessandra da Silva Gomes

Ana Laura Nogueira Vianna

Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha (Encarregado de Proteção de Dados Pessoais)

Leandro Pereira Vaz

Lúcia Maria Alves Rego (Secretária)

Mina Saito

Renata Marques Rozenberg Siqueira

Wellington Barros Marques Afonso

***Estagiárias***

Ana Beatriz Moreira Alves

Beatriz Andrade Vitoria

Maria Eduarda Morine Brandão

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS (ANP) .....	5
2.1. Força de Trabalho da Ouvidoria.....	5
2.2. Total de Manifestações .....	5
2.2.1. Total de Manifestações via Central de Atendimento.....	6
2.2.2. Total de Manifestações via Fala.BR.....	6
2.3. Manifestações por tipo.....	8
2.4. Manifestações por assunto.....	9
3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI.....	9
3.1. Total de Pedidos de Acesso à Informação.....	9
3.2. Principais Assuntos .....	12
3.3. Pesquisa de Satisfação .....	13
3.4. Recursos .....	14
4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	16
4.1. Motivo das Manifestações, Pontos Recorrentes e Soluções Adotadas .....	16
5. PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS E AÇÕES DE MELHORIAS .....	18
6. CARTA DE SERVIÇOS .....	19
7. CONSELHO DE USUÁRIOS .....	20
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	20

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANP, em cumprimento ao disposto nos artigos 14, inciso II, 15, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e no artigo 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, apresenta o seu Relatório anual de gestão referente ao ano de 2025.

O presente relatório tem por objeto apresentar os resultados alcançados pela Ouvidoria, bem como informações referentes às manifestações recebidas no ano de 2025, e seu respectivo tratamento, indicando o total de manifestações recebidas; a quantidade de manifestações por tipo; os meios mais utilizados pelos manifestantes; os principais assuntos; índice de resolutividade das manifestações; tempo médio de resposta e o índice de satisfação dos usuários.

Com a promulgação da Lei nº13.460/2017, a ouvidoria passou a ser o principal canal de recebimento das manifestações e responsável pelo tratamento destas e da defesa dos direitos dos usuários, bem como espaço de controle e participação social. São canais à disposição do cidadão para manifestação:

Fala.BR

Telefone

Correspondência

Presencialmente

Ressalta-se que, desde 1º de setembro de 2025, as manifestações recebidas pela central de atendimentos, por meio do 0800, são cadastradas diretamente pelos atendentes na Plataforma FalaBR. Já as manifestações recebidas por carta e por e-mail, bem como as decorrentes do atendimento presencial, são cadastradas na supracitada plataforma pela equipe da Ouvidoria, em cumprimento ao disposto no art. 10, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A Ouvidoria é responsável por receber, analisar e encaminhar às unidades organizacionais da ANP os pedidos de acesso à informação apresentados por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Além disso, orienta as áreas da ANP quanto ao atendimento ao cidadão e coordena o envio das respostas aos pedidos de acesso, em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

## 2. OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS (ANP)

Esta seção apresenta os dados da Ouvidoria da ANP referentes ao ano de 2025, em perspectiva quantitativa e qualitativa, em comparação aos resultados dos anos anteriores, de modo a oferecer uma visão abrangente das demandas recebidas.

### 2.1. Força de Trabalho da Ouvidoria

Até junho de 2025, o quadro da Ouvidoria era composto por 6 (seis) servidores, 4 (quatro) colaboradores terceirizados e 2 (duas) estagiárias. Com o contingenciamento orçamentário imposto pelo Decreto nº 12.477/2025, em julho de 2025, e com a mudança de gestão ocorrida em agosto, o quadro da Ouvidoria passou a contar com 5 (cinco) servidores (um com carga horária reduzida), 3 (três) colaboradores terceirizados e 3 (três) estagiárias.

### 2.2. Total de Manifestações

A Ouvidoria possui dois principais canais de atendimento aos cidadãos: Central de Atendimento e Fala.BR.

A central de atendimentos recebe manifestações gerais e de ouvidoria. A partir de setembro de 2025, por determinação da Ouvidoria, a central passou a registrar as manifestações de ouvidoria no Fala.BR. Por este motivo, no presente relatório é informado o número total de atendimentos e não somente de manifestações de ouvidoria.

Manifestações de ouvidoria são comunicações de cidadãos (reclamações, denúncias, elogios, sugestões ou solicitações) sobre serviços públicos ou conduta de agentes federais.

Em 2025, a Ouvidoria da ANP recebeu 46.939 manifestações, entre atendimentos e manifestações de ouvidoria, através de seus canais de atendimento.

Tabela 1 – Total de Manifestações

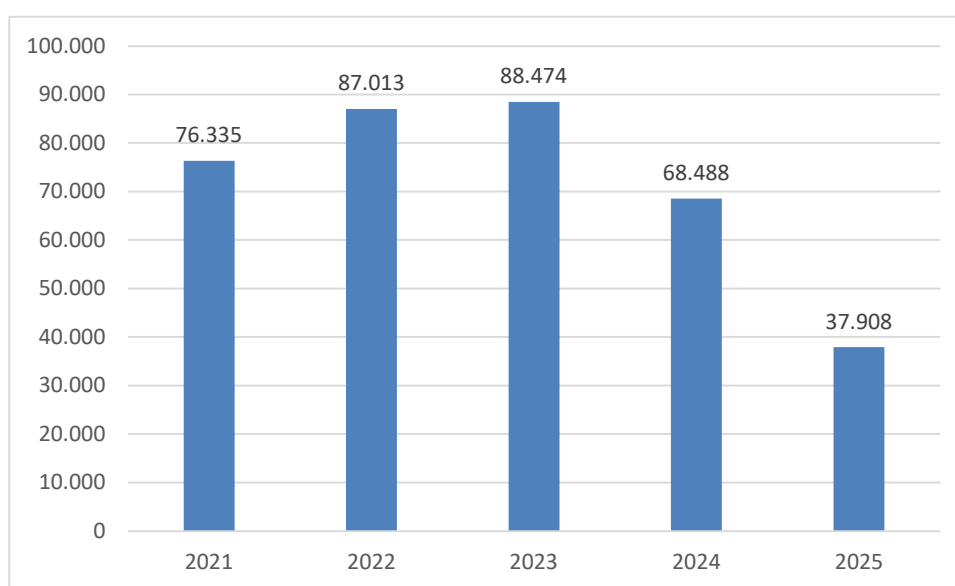
<b>Canal</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Central de Atendimento	88.474	68.467	37.908
Fala.BR	1.244	785	9.031
<b>Total</b>	<b>89.718</b>	<b>69.252</b>	<b>46.939</b>

Fonte: Relatório Connect Center Administração e Serviços Ltda.; Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

### 2.2.1. Total de Manifestações via Central de Atendimento

A Central de Atendimento pode ser acessada por ligação gratuita por meio do 0800 970 0267. Trata-se do canal que recebe a maior parte das manifestações efetuadas pelos usuários externos, conforme Tabela 1. Destaca-se que este canal recebe manifestações gerais e de ouvidoria e que somente a partir de 1º de setembro de 2025 passou a registrar as manifestações de ouvidoria no Fala.BR, razão pela qual não são informadas apenas as manifestações de ouvidoria no presente relatório.

Gráfico 1 - Total de Manifestações Central de Atendimento por ano



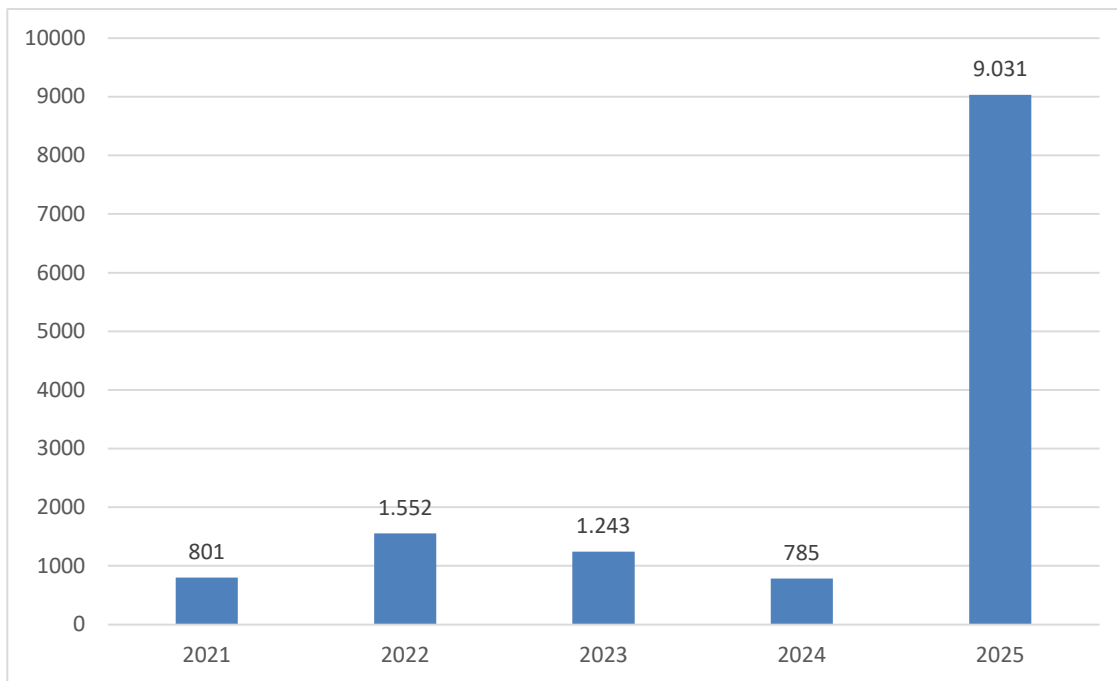
Fonte: Relatório Connect Center Administração e Serviços Ltda.

### 2.2.2. Total de Manifestações via Fala.BR

O Fala.BR é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar – de forma ágil e com interface amigável – pedidos de informações públicas (item 3 do presente relatório) e manifestações, em um único ambiente.

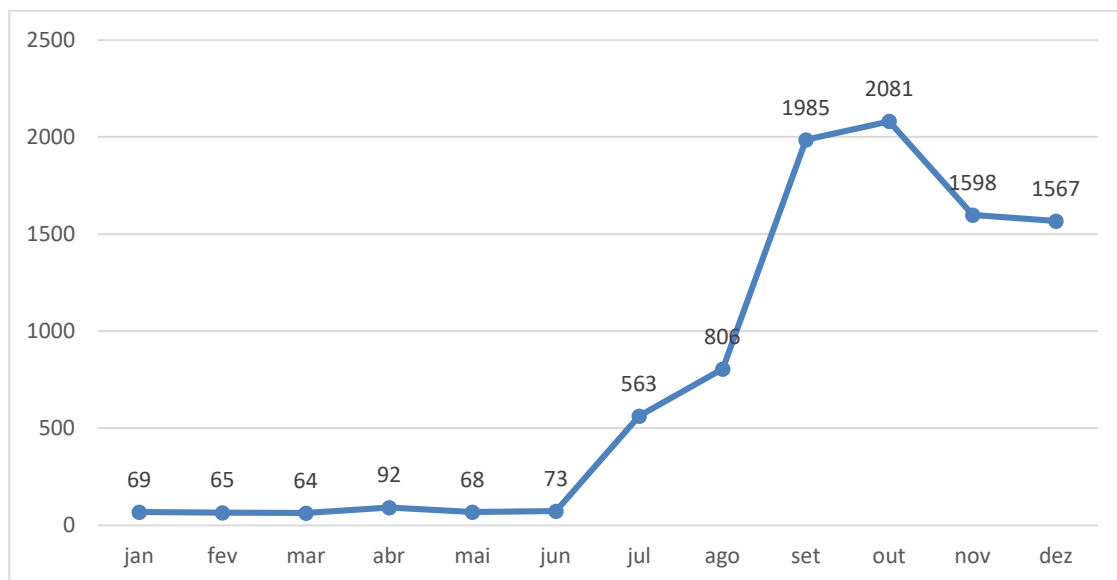
As manifestações encaminhadas pelo Fala.BR apresentaram um aumento significativo em 2025. Ao detalharmos a distribuição das manifestações ao longo dos meses de 2025 (Gráfico 6), verifica-se um aumento em julho e outro em setembro. Em julho, houve a suspensão dos contratos em vigor na ANP, como consequência da publicação do Decreto nº 12.477/2025, que estabeleceu restrição orçamentária no âmbito da Administração Pública Federal. Devido ao contingenciamento, os atendimentos prestados pela Central de Atendimento foram suspensos e a única forma para o cidadão registrar sua manifestação era através do Fala.BR. Com o fim do contingenciamento e por determinação da ouvidoria, em setembro, a Central de Atendimento passou a registrar as manifestações de ouvidoria no Fala.BR, o que até então era feito no próprio sistema da Central de Atendimento, juntamente com as manifestações gerais. Sendo assim, o número de manifestações informado no Fala.BR não representa a totalidade de manifestações de ouvidoria recebidas no ano de 2025.

Gráfico 2 - Total de Manifestações Fala.BR por ano



Fonte: Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

Gráfico 3 – Total de Manifestações Fala.BR por mês de 2025



Fonte: Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

Do total de 9.031 manifestações recebidas em 2025, 4.719 foram respondidas diretamente aos respectivos manifestantes. Outras 4.312 foram arquivadas em razão de insuficiência de informações, falta de clareza ou ausência de meio de contato para retorno (manifestações anônimas). Destaca-se que parte significativa das manifestações arquivadas foi solucionada previamente ao seu arquivamento. Conforme figura 1, todas

as manifestações foram respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 4,3 dias, e a Ouvidoria da ANP não deixou nenhuma manifestação sem o devido encaminhamento ou resposta.

Figura 1 – Total de Manifestações Fala.BR



Fonte: Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

## 2.3. Manifestações por tipo

A Ouvidoria da ANP recebe a maior parte das manifestações através da Central de Atendimento e pelo FalaBR. Na tabela abaixo, há o quantitativo das manifestações recebidas em cada canal, separadas por tipo.

Tabela 2 – Manifestações por tipo

CENTRAL 0800			FALA.BR		
Tipo	Volume	% do vol	TIPO	QTDE	% DO TOTAL
INFORMAÇÃO	25.164	66,38%	COMUNICAÇÃO	3.499	38,74%
DENUNCIA (SIGILOSO)	10.098	26,64%	DENÚNCIA	2.567	28,42%
SOLICITAÇÃO	2.424	6,39%	SOLICITAÇÃO	2.474	27,39%
RECLAMAÇÃO	134	0,35%	RECLAMAÇÃO	457	5,06%
IMPRODUTIVO	71	0,19%	SUGESTÃO	29	0,32%
ELOGIO	6	0,02%	SIMPLIFIQUE	3	0,03%
SUGESTÃO	6	0,02%	ELOGIO	2	0,02%
AGRADECIMENTO	5	0,01%	<b>TOTAL</b>	<b>9.031</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37.908</b>	<b>100%</b>			

Fontes: Relatório Connect Center Administração e Serviços Ltda.; <https://falabr.cgu.gov.br/>

## 2.4. Manifestações por assunto

O relatório emitido pela Central 0800 não contempla este nível de informação; portanto, apresentamos os assuntos mais demandados recebidos pelo Fala.BR.

Considerando os diversos assuntos relacionados às manifestações recebidas em 2025, os principais estão ilustrados na figura 2.

Figura 2 – Assuntos mais demandados recebidos pelo Fala.BR



Fonte: Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

## 3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

### 3.1. Total de Pedidos de Acesso à Informação

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).

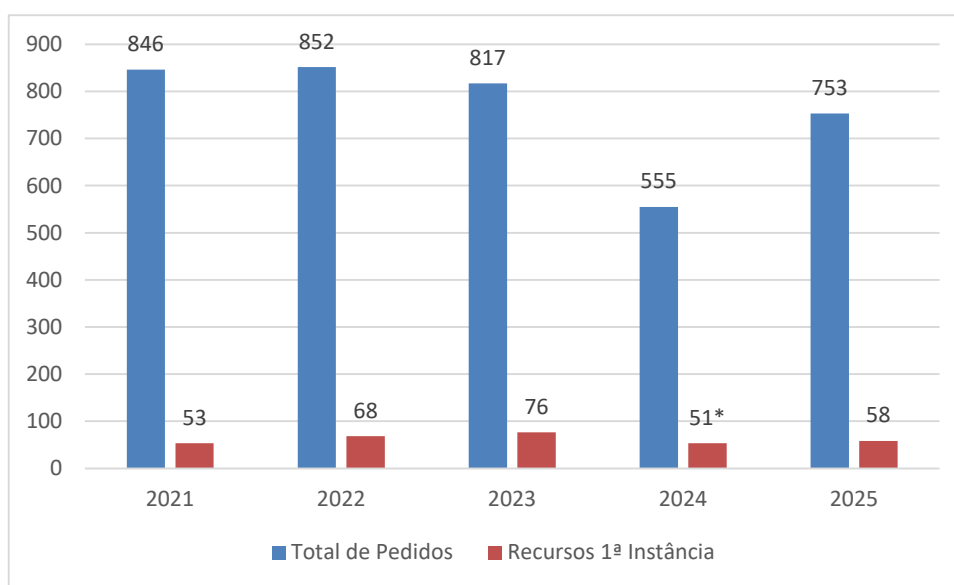
O sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) utiliza-se da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada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

Gráfico 4 - Quantitativo de pedidos do e-SIC recebidos por ano

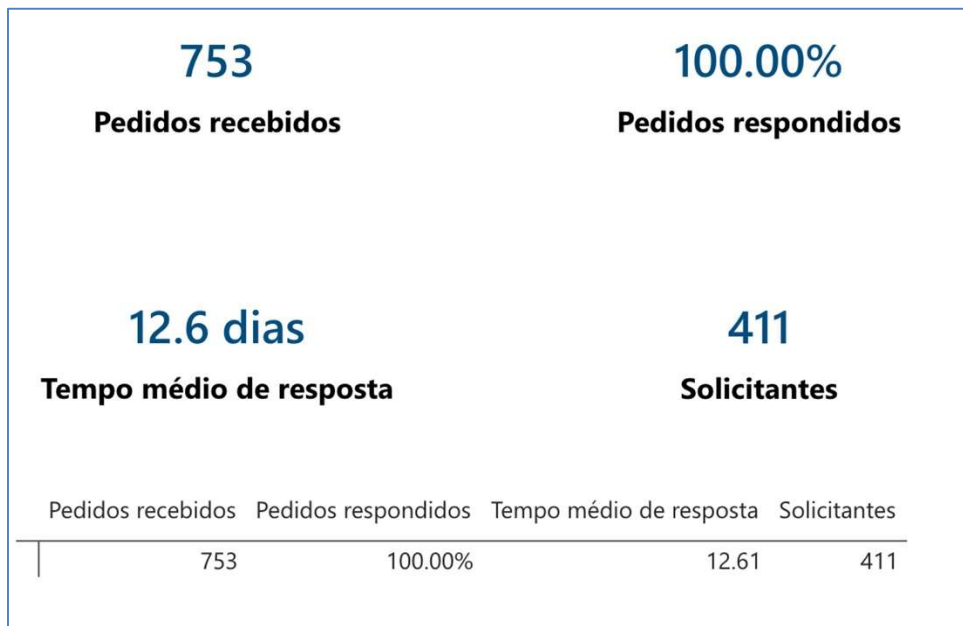


Fonte: Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>)

Em 2025, o número de pedidos recebidos foi de 753 (gráfico 4). 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 12,6 dias; sendo que, no ano de 2024, foi de 13,28 dias - o que denota redução em comparação com o período anterior.

(\*)Obs. No Relatório Anual de Ouvidoria de 2024, informamos o número de 53 recursos de 1ª instância, pois foi o valor retirado do painel da LAI na época. Ao verificar o painel para atualizar o gráfico com o dados de 2025, verificamos a diferença no valor, de 51 recursos de 1ª instância no ano de 2024. Não saberemos afirmar, mas essa quantidade diferente pode estar na forma de extrair o relatório, pode ser considerada a data de abertura do pedido inicial, ou a data da resposta ao pedido inicial. Então, alguns pedidos ficam deslocados de um ano para o outro.

Figura 3 - Pedidos, Respostas e Solicitantes



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

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. Exatamente o padrão identificado no ano anterior. No que tange aos usuários que se identificaram como pessoas jurídicas, os escritórios de advocacia representaram a metade dos solicitantes. A região sudeste foi a mais informada como localização dos solicitantes. Esses dados constam na figura 4 a seguir:

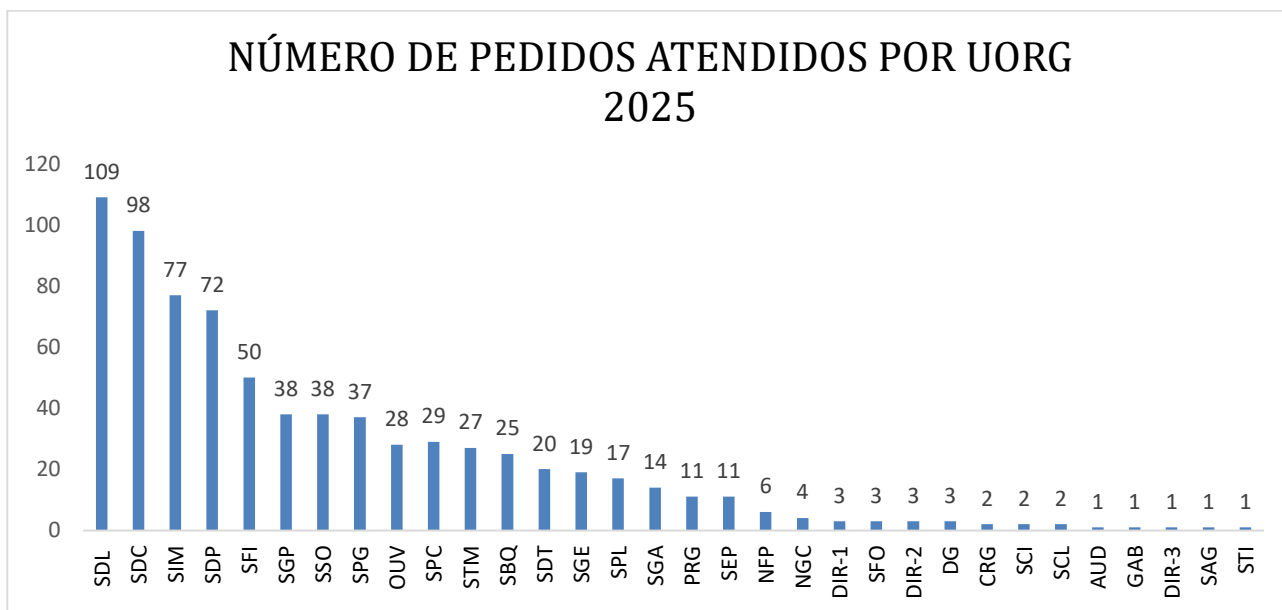
Figura 4 - Solicitantes



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

O gráfico 4 a seguir 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 5 - Distribuição dos atendimentos por Unidade da ANP

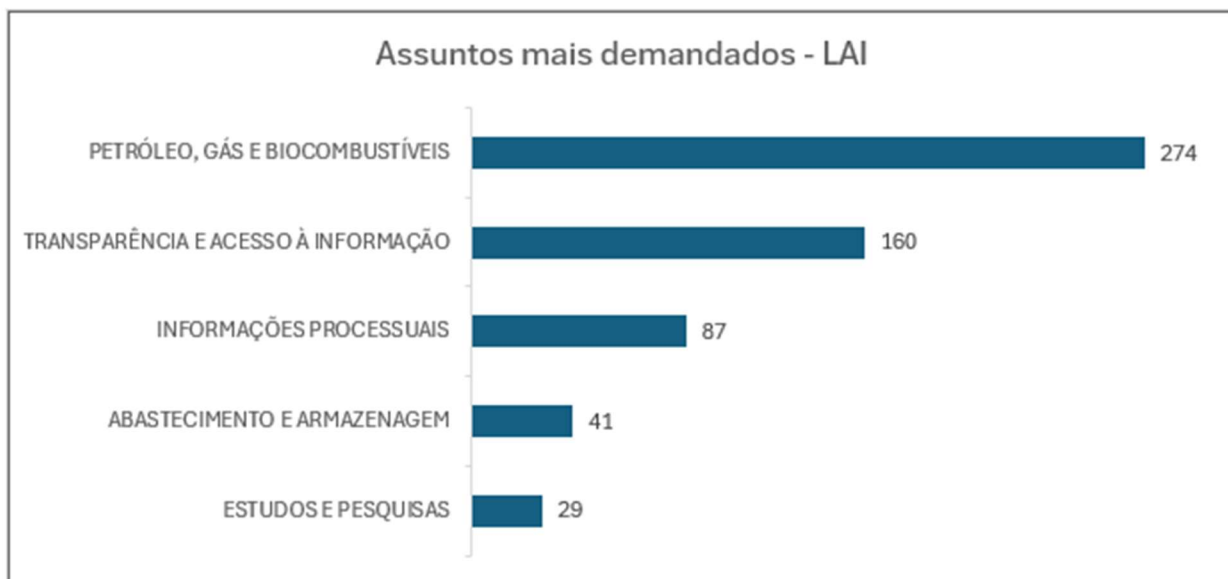


Fonte: Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/tratar>)

### 3.2.Principais Assuntos

Os principais assuntos relacionados aos pedidos de acesso à informação recebidos em 2025 estão ilustrados no gráfico 5 a seguir.

Figura 5 - Principais assuntos recebidos pelo SIC



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

### 3.3. Pesquisa de Satisfação

Uma ação que rendeu bons frutos, e vem sendo continuamente aplicada, 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, e que foi mantida para 2025.

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).

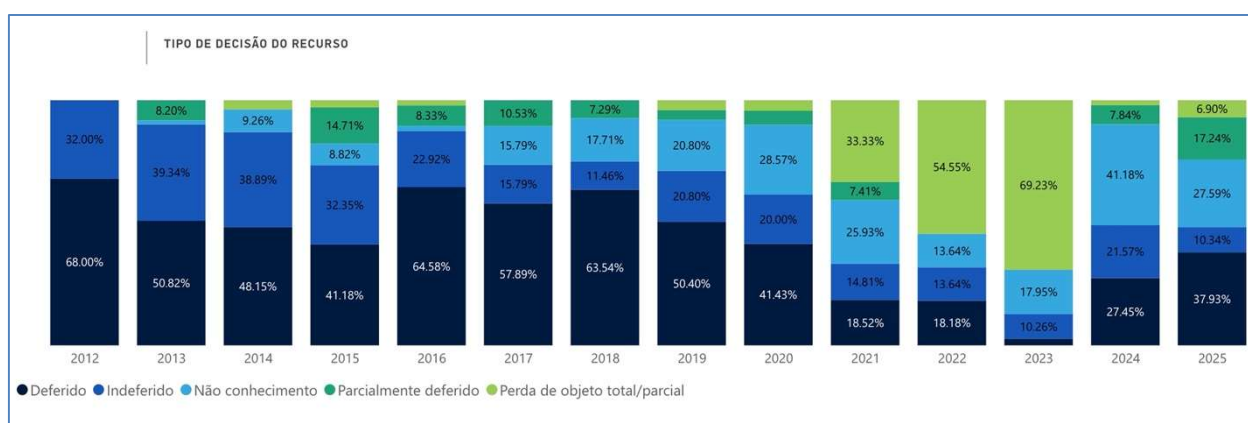
Em relação à apuração do indicador, no ano em tela foram recebidos 58 recursos em primeira instância e 15 em segunda instância, em face dessas respostas, configurando um resultado do índice em 90,3%, resultado superior ao ano passado.

Sobre a ferramenta disponibilizada pelo sistema Fala.BR para a avaliação da satisfação do usuário, do total de pedidos citados anteriormente, isto é, 753, houve 40 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.

### 3.4. Recursos

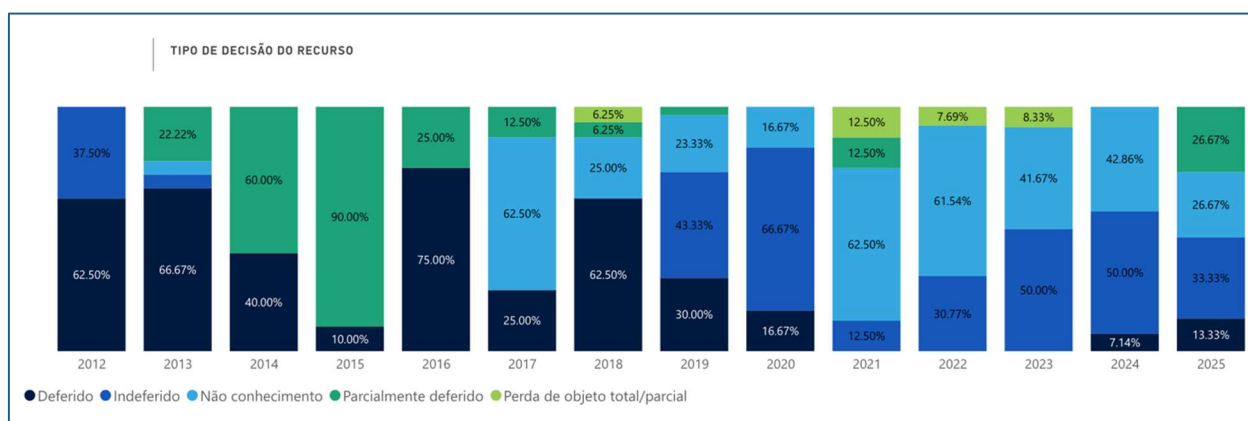
Os gráficos a seguir apresentam a distribuição percentual anual dos tipos de decisão sobre os recursos: deferido, indeferido, não conhecimento, parcialmente deferido e perda de objeto, sendo as 1ª e 2ª instâncias, na própria ANP, e as demais: CGU e Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI).

Figura 6 - Tipo de decisão do Recurso de 1ª instância



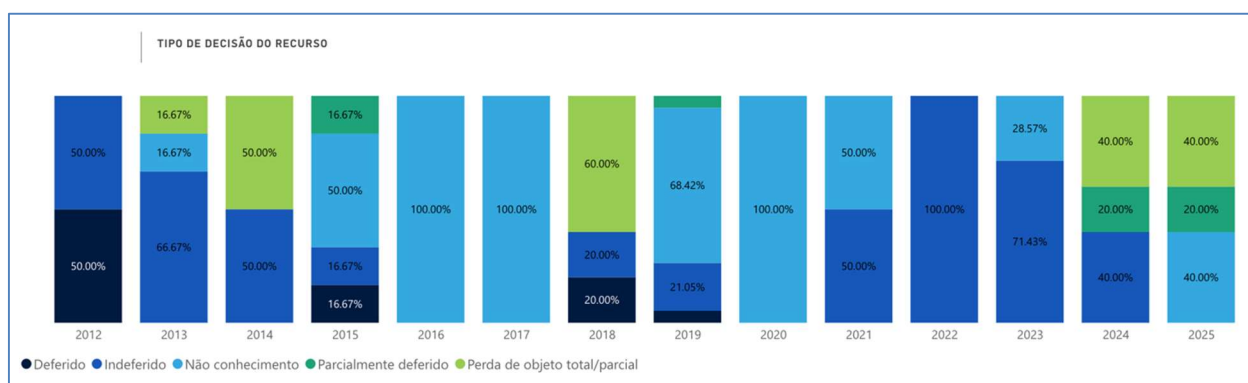
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

Figura 7 - Tipo de decisão do Recurso de 2ª instância



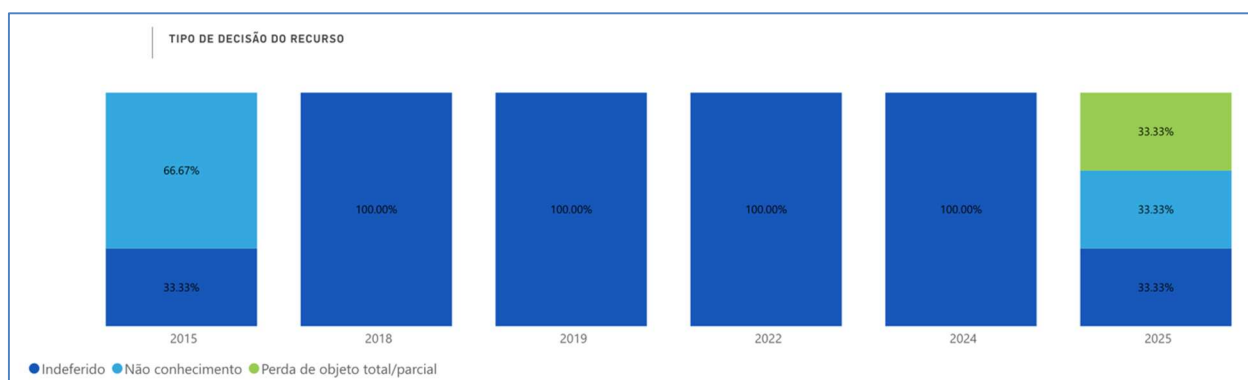
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

Figura 8 - Tipo de decisão do Recurso à CGU



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

Figura 9 - Tipo de decisão do Recurso à CMRI



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

Observações quanto à legenda:

**Deferido:** Autoridade competente acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela revisão da decisão de negativa de acesso à informação solicitada.

**Parcialmente deferido:** Autoridade competente acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela revisão/manutenção parcial da decisão de negativa de acesso à informação solicitada.

**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.

No ano de 2025, houve um pequeno aumento da quantidade de recursos em 1ª instância: de 51 para 58, mas uma diminuição para a 2ª instância, de 27% para 25%. Para a CGU, foram apresentados, pelos solicitantes, 5 recursos em 2024 e 6, em 2025, dos quais apenas 3 seguiram à CMRI, tendo sido apenas 1 ou nenhum nos anos de 2020 a 2024. Esses dados quantitativos também estão disponíveis na Central de Painéis da CGU.

Entendemos que os dados dos gráficos validam o bom desempenho da Ouvidoria no papel de garantir o acesso à informação, uma vez que, dos 58 recursos impetrados na ANP, apenas 6 foram encaminhados à instância superior, cerca de 10%.

Notou-se que alguns dos recursos que eram motivados por dúvidas na interpretação de dados

em planilhas extraídas de sistemas e/ou por solicitação de correção desses dados, advinham de decisões em primeira instância por “não conhecer”. Houve uma intensificação por parte da Ouvidoria na orientação aos setores no sentido de simplificar o entendimento dos sistemas e dados disponíveis ao público, cuja prática vem sendo mantida.

## 4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 4.1. Motivo das Manifestações, Pontos Recorrentes e Soluções Adotadas

Os assuntos mais demandados recebidos pela Ouvidoria da ANP em 2025 são relacionados às atividades finalísticas da ANP, conforme figura 2, e são referentes às atividades de autorização, regulação e fiscalização.

A Ouvidoria realiza contato constante com as áreas mais demandadas, solicitando um maior detalhamento das informações disponíveis no site, de modo a atender com mais agilidade as dúvidas desses agentes e consumidores.

Adicionalmente, proporciona treinamentos realizados pelas áreas mais demandadas para os atendentes e mantém contato constante com a Central de Atendimento, para atualização de conhecimento, procedimentos dos atendimentos, gerando rapidez e confiabilidade na informação prestada.

### 4.2. Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria da ANP.

Tabela 3 – Pesquisa de Satisfação

#### CENTRAL 0800

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	2023	2024	2025
MUITO BOM	31.376	28.592	20.353
BOM	4.260	3.663	2.664
REGULAR	857	814	601
RUIM	772	1.075	1.024
<b>TOTAL DE AVALIAÇÕES</b>	<b>37.265</b>	<b>34.144</b>	<b>24.642</b>
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	88.474	68.488	37.908
%	42%	50%	65%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	2023	2024	2025
MUITO SATISFEITO	12	14	16
SATISFEITO	11	9	18
REGULAR	7	10	15
INSATISFEITO	5	6	15
MUITO INSATISFEITO	24	14	33
<b>TOTAL DE AVALIAÇÕES</b>	<b>59</b>	<b>53</b>	<b>97</b>
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	1244	785	9031
%	5%	7%	1%

Fontes: Relatório Connect Center Administração e Serviços Ltda.; Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

Há uma baixa adesão dos usuários na participação da pesquisa de satisfação na plataforma Fala.BR. Mas, mesmo com a baixa adesão, verificamos que 99,93% consideram as manifestações com resposta conclusiva e apenas 0,07% não consideram. Por outro lado, há um número alto de usuários “muito insatisfeitos” se comparado ao número de “muito satisfeitos”.

Destaca-se que, os usuários frequentemente confundem a pergunta “A sua demanda foi atendida?”, que seria relacionado à resposta da Ouvidoria e não com o atendimento ao serviço solicitado. Assim, quando um usuário busca atendimento para uma questão que não pode ser resolvida, por razões normativas ou procedimentais, e recebe uma orientação sobre esta negativa, ele tende a considerar a resposta insatisfatória. Essa confusão leva à percepção de que o atendimento da Ouvidoria é equivalente à solicitação inicial, o que pode distorcer a avaliação da qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria.

A ouvidoria acredita que a modificação das perguntas apresentadas na pesquisa de satisfação, com perguntas mais adequadas, pode levar a uma avaliação correta acerca da percepção do usuário sobre o serviço de atendimento da Ouvidoria e não em relação ao atendimento da demanda em si.

Figura 10 – Índice de resolutividade das manifestações recebidas pelo Fala.BR em 2025



Fonte: Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

Como forma de adesão à pesquisa de satisfação, faz-se necessária uma forma de pesquisa simples e rápida. Porém, a falta de detalhamento na motivação, quando o usuário informa estar “muito insatisfeito”, dificulta a ação de melhoria por parte da Ouvidoria da ANP. Mas, a Ouvidoria da ANP se empenha em cumprir critérios objetivos como prazo, tempo de atendimento e respostas claras e conclusivas.

## 5. PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS E AÇÕES DE MELHORIAS

Em julho de 2025, houve a suspensão dos contratos em vigor na ANP, em razão da publicação do Decreto nº 12.477/2025, que estabeleceu restrição orçamentária no âmbito da Administração Pública Federal. Devido ao contingenciamento, os atendimentos prestados pela Central de Atendimento foram suspensos e a única forma para o cidadão registrar sua manifestação era através do Fala.BR.

Dificuldades relacionadas à questões orçamentárias são de difícil resolução por parte desta Ouvidoria. Os atendimentos continuaram através de outros canais, e a comunicação sobre a indisponibilidade de atendimento pela Central foi feita imediatamente, por mensagem automática e pelo site da ANP.

Uma importante ação foi o registro, pela central de atendimento, das manifestações de Ouvidoria diretamente na plataforma Fala.BR, bem como a utilização do módulo de triagem e tratamento das manifestações da própria plataforma, permitindo maior controle de acesso e rastreabilidade do acesso às informações.

Uma grande dificuldade identificada recentemente é o tratamento dos dados pessoais, relativa à LGPD. O sistema Fala.BR, no seu registro, pode conter informações pessoais em diversos

campos. A ouvidoria constantemente orienta os atendentes da central a não inserir dados pessoais dos manifestantes em campos diversos dos destinados a esses dados, mantendo uma padronização no preenchimento da manifestação para que, ao extrair um relatório, seja possível filtrar rapidamente e com segurança informações pessoais.

Em 2025 foi feito um levantamento das capacitações necessárias no quadro de servidores da Ouvidoria da ANP. Estão programados para 2026 os cursos necessários para que todos os colaboradores obtenham a certificação em ouvidoria.

A nova gestão, ao assumir, verificou a inexistência de manuais de procedimentos, normativos internos e mapeamento dos processos da ouvidoria. Para 2026 está programada a elaboração dos documentos acima citados, que são ferramentas para melhoria do processo de trabalho da unidade.

Como ações recorrentes e indispensáveis, citamos:

- Monitoramento de todas as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidas com controle de prazos, prorrogação e recurso, além do contato direto com os interlocutores das diversas unidades da ANP;
- Melhoria na qualidade das respostas aos usuários, e, em casos de negativas de acesso à informação, acompanhadas da devida justificativa e, sempre que possível, a proposição de uma alternativa ao atendimento;
- Atualização e revisão constante das informações disponibilizadas no site da ANP e na própria Carta de Serviços, ferramentas de consultas aos usuários.

## 6. CARTA DE SERVIÇOS

Em 2025, a ANP promoveu iniciativas voltadas ao aprimoramento da Carta de Serviços ao Usuário, instrumento de transparência e orientação ao cidadão, com foco na melhoria da qualidade das informações e na consolidação de rotinas de atualização.

Destaca-se a participação da ANP no Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários dos Serviços Públicos), iniciativa conduzida pela CGU/OGU, para aperfeiçoamento da experiência do usuário, a partir de metodologia estruturada de avaliação de serviços. No âmbito do Programa, a Ouvidoria e a SDL (Superintendência de Distribuição e Logística) atuaram de forma integrada na execução das atividades, com geração de insumos e aprendizados aplicáveis ao aprimoramento contínuo da prestação e da comunicação dos serviços da Agência.

No que se refere à atualização da Carta de Serviços, foi mantido e fortalecido o modelo de governança, com editores cadastrados nas unidades responsáveis pelos serviços, o que ampliou a capacidade institucional de revisar e aprimorar, de forma tempestiva, as informações disponibilizadas ao cidadão. Ademais, em atendimento à recomendação da CGU, a Ouvidoria promoveu mobilização interna para revisão dos serviços sob responsabilidade das unidades, reforçando o caráter permanente e sistemático desse processo. Assim, a atualização da Carta de Serviços na ANP permanece como atividade contínua, orientada à clareza, à completude e à melhoria permanente das informações ofertadas ao público.

## 7. CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é um mecanismo de participação social previsto na Lei nº 13.460/2017, que estabelece diretrizes para a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Seu objetivo é permitir que cidadãos avaliem e proponham melhorias nos serviços prestados pelos órgãos e entidades da administração pública.

Os Conselhos de Usuários possibilitam que usuários registrem suas experiências, apontem problemas e sugiram melhorias. A ANP possui 317 conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Entretanto, em razão do comunicado da Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU CGU, em 2023, acerca da revisão do modelo, bem como dos resultados obtidos pela ANP nas primeiras consultas ao CDU, que foram muito aquém do esperado, em relação à qualidade e à quantidade de respostas, as consultas foram suspensas até a divulgação do novo modelo com as novas diretrizes.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ANP é um importante canal de diálogo entre o cidadão e a ANP. O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria tem como objetivo fortalecer a cidadania, a democracia participativa e a integridade institucional. Adicionalmente, busca conscientizar os servidores e colaboradores acerca da importância de atender às solicitações legítimas dos usuários, contribuindo para o aperfeiçoamento e a melhoria dos serviços públicos prestados pela Agência.

Por meio deste relatório, a Ouvidoria da ANP apresenta seus resultados de 2025. Os dados e as informações apresentadas neste relatório são ferramentas para nortear a busca por melhores resultados em 2026. A colaboração das áreas da Agência é essencial para identificar condutas e processos que possam ser aprimorados na atuação da ANP perante a sociedade. Essa integração permite avanços na qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão, com mais rapidez, eficiência e eficácia.

A Ouvidoria da ANP mantém o compromisso em promover a transparência, a eficácia e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos, bem como em garantir a proteção dos direitos dos cidadãos.



**anp**

Agência Nacional  
do Petróleo,  
Gás Natural e Biocombustíveis