

”

RELATÓRIO ANUAL 2021

OUVIDORIA ANP



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis

RELATÓRIO ANUAL 2021

OUVIDORIA ANP

Diretor-Geral

Rodolfo Henrique de Saboia

Diretores

Cláudio Jorge Martins de Souza

Daniel Maia Vieira

Fernando Moura Alves

Symone Christine de Santana Araújo

Ouvidor

Marcos Antônio Souza de Araújo

Substituta

Maria Cristina Falcão

Equipe

Alessandra da Silva Gomes

Ana Laura Nogueira Vianna

Anke Cordeiro Moraes

Leandro Pereira Vaz

Lúcia Maria Alves Rego (Secretária)

Wellington Barros Marques Afonso

Encarregado de Proteção de Dados

Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha

Estagiárias

Aline Ferreira Maia

Wany Barros Marques Siqueira

SUMÁRIO

1	Mensagem do Ouvidor	5
2	Introdução	6
3	Ouvidoria da ANP	7
4	Central de atendimento Multimeios da ANP	9
4.1	Quantidade de Manifestações	12
4.2	Tipos de Manifestações	14
4.3	Tipo de Público	19
5	Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	21
6	Fala BR	26
6.1	Quantidade de Manifestações	26
6.2	Tipos de Manifestações	28
7	Dados Abertos	33
8	Painel Dinâmico da Ouvidoria	36
9	Sítio Eletrônico da ANP	39
10	Fatos Observados e Recomendações	40
10.1	Medição da qualidade do atendimento à Lei de Acesso à Informação	40
10.2	Plano de Dados Abertos	40
10.3	Plano de Ação	40
10.4	Agenda Regulatória	41
10.5	Satisfação do Cidadão	41
11	Conclusão	41
12	Referências Bibliográficas	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Total de Manifestações	10
Gráfico 2	Chamadas Recebidas 2020.....	11
Gráfico 3	Chamadas Recebidas 2021.....	12
Gráfico 4	Tipo de Manifestação 2020-2021.....	13
Gráfico 5	Atendimento 2020	14
Gráfico 6	Atendimento 2021	14
Gráfico 7	Solicitação Atendida 2020	15
Gráfico 8	Solicitação Atendida 2021	15
Gráfico 9	Tempo Médio de Espera 2020	16
Gráfico 10	Tempo Médio de Espera 2021	17
Gráfico 11	Tempo Médio de Atendimento 2020	17
Gráfico 12	Tempo Médio de Atendimento 2021	18
Gráfico 13	Usuário Externo 2020.....	29
Gráfico 14	Usuário Externo 2021.....	20
Gráfico 15	Manifestações por Região 2020-2021.....	21
Gráfico 16	Número de Pedidos Atendidos por Unidade 2021.....	22
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	Série Histórica das Manifestações.....	27
Gráfico 21	Ranking 2020	30
Gráfico 22	Ranking 2021	30
Gráfico 23	Satisfação (Você está satisfeito (a) com atendimento prestado?)	32

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Total de Manifestações	10
Tabela 2	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento	11
Tabela 3	Tipos de Manifestação 2020	28
Tabela 4	Tipos de Manifestação 2021	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa Estratégico	7
Figura 2	Satisfação do Usuário	24
Figura 3	Total de Manifestações Fala.Br	27
Figura 4	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2020	31
Figura 5	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2021	31
Figura 6	Satisfação (Você está satisfeito (a) com atendimento prestado?)	32
Figura 7	Dashboard Ouvidoria	37
Figura 8	Painel Canais de Atendimento	37
Figura 9	Painel Manifestação por Estado	38
Figura 10	Painel Contratos	38

1. Mensagem do Ouvidor

A Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) ingressou no ano de 2021 com mais um desafio imposto pela pandemia – manter e aprimorar suas funções legais, ainda que inserida num ambiente de restrições sociais.

O recrudescimento das medidas para o combate à Covid fez com que a administração aprimorasse ainda mais as medidas administrativas já implementadas no ano anterior e que se mostraram eficazes e capazes de fazer frente às atividades cotidianas.

Destaco, ainda, a importância de se cumprir o contido na Lei 13.848/2019, cujo parágrafo 2º do Art. 22 estabelece que o Ouvidor terá acesso a todos os processos da Agência Reguladora.

Uma vez que a Estratégia estabelece um sentimento comum de que é necessário somar esforços em uma determinada direção, a Ouvidoria teve e tem um papel importante neste processo, já que seus canais de interação com a sociedade permitem medir a temperatura correta das ações que devem ser empreendidas, advindas dos anseios da sociedade.

O teletrabalho, como fruto das medidas de enfrentamento à pandemia, foi definitivamente incorporado pelos diversos níveis da administração/gestão da Agência. Observa-se que, do ponto de vista da Ouvidoria, os processos originais foram mantidos pela Agência e, por vezes, foram redefinidos para melhor otimizar a missão de bem atender o público, seja ele um agente ou um cidadão comum, o que está totalmente aderente à Estratégia aprovada em 2021.

Assim, com base nos valores a serem perseguidos, e que estão transcritos no Mapa Estratégico da ANP, quais sejam Integridade, Transparência e Cooperação, a Ouvidoria procurou estar em plena consonância com a Missão e a Visão estabelecidas pela Instituição objetivo que pôde ser plenamente atendido graças à postura receptiva do colegiado e superintendências.

Como **meta institucional** e que está relacionada diretamente com as atividades da Ouvidoria, destaco o esforço e o empenho que foram devotados na direção do aumento na **qualidade dos serviços**, que se materializa, em última análise, na satisfação do cidadão nos acessos à informação e também na interação do público com a administração por meio do Conselho de Usuários.

Dessa forma, a mensagem que deixo é que devemos refletir sobre a importância de se manter os esforços da Ouvidoria no sentido de integrar as ações e os planejamentos pensados no âmbito da Alta Administração da Agência, tanto para somar forças em prol de uma agência reguladora cada vez mais eficiente quanto para aproximar cada vez mais o cidadão da rotina administrativa do órgão. Assim poderemos incrementar a transparência, a credibilidade e a eficiência, resultando numa crescente participação do usuário.

2. Introdução

O ano de 2021, segundo ano de atuação da Ouvidoria da ANP, trouxe os desafios do teletrabalho. O oferecimento de plataformas de TI que pudessem manter e aumentar a interação do público com as Instituições públicas foi fundamental para o cumprimento legal das atribuições da Ouvidoria.

Alguns processos intrínsecos da Ouvidoria foram trabalhados e incorporados no exercício diário das atribuições, como, por exemplo, o Conselho de Usuários, a revisão dos dados abertos, a ampliação e modernização da plataforma gov.br, entre outros.

Outro ponto importante para a atuação da Ouvidoria em prol do bom ambiente regulatório está associado ao fato de a Diretoria Colegiada ter tido seu quadro de diretores sabatinado e formalizado após longo período de gestão com membros suplentes. Este fato trouxe uma conformação de ideias e projetos mais bem delineados.

A aprovação do Plano de Gestão Anual de 2022 formalizou para toda a organização uma direção bem definida e alinhada com a Estratégia. Neste ponto, salienta mencionar que, desde 2021, vem sendo verificado um esforço grande do colegiado para que se tenha em relevo o cumprimento da Agenda Regulatória.

A Agenda Regulatória da ANP é o instrumento de planejamento das ações regulatórias frente às necessidades do mercado e às inevitáveis limitações de recursos, de ampliação da transparência do processo regulatório e de estímulo à maior participação social na solução de problemas e na elaboração de normas. Assim, a Ouvidoria deverá permanecer atenta e acompanhar o cumprimento desta importante ferramenta.

Outro fato importante a ser considerado foi a incorporação de atribuições relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em 2021. Ainda que não seja de responsabilidade exclusiva da Ouvidoria, ficou determinado que o Encarregado de Proteção de Dados fosse incorporado à UORG (Unidade Organizacional) Ouvidoria e a competência gerencial de implantação das normas constantes da legislação fossem conduzidas pela Superintendência de Gestão e Estratégia.

Neste sentido, torna-se importante mencionar que a Ouvidoria tem papel importante no acompanhamento de todos os processos internos da Agência, conforme preconizado na legislação vigente. Dentre os processos significativos a serem acompanhados estão a Estratégia e o Plano de Gestão Anual, que são, em última análise, a concretização textual das intenções, dos projetos e das metas do órgão.

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

FIGURA 1



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

O ano de 2021 foi também um período de realização de cursos, estágios e seminários *online*. No último ano, os cursos realizados foram os seguintes: Boas Práticas do Processo Administrativo Sancionador (2 servidores); Encarregado de Proteção de Dados (1 servidor); Semana de Privacidade - Lei Geral de Proteção de Dados (6 servidores), com custo total de R\$ 6. 784,89 (seis mil setecentos e oitenta e quatro reais e oitenta e nove centavos).

Houve a manutenção da realização de reuniões semanais virtuais com as equipes de trabalho, criadas desde o ano de 2020, que agilizaram a condução dos processos de ouvidoria. Contudo, percebe-se que uma eventual reunião presencial, seja com membros da Ouvidoria, das Superintendências ou com a própria Diretoria Colegiada tem sido necessária, uma vez que determinados temas são mais sensíveis ao trato indireto (ou não presencial).

Atualmente, a Ouvidoria mantém diversos canais de comunicação com o público: por meio do número de telefone 0800 970 0267; do formulário eletrônico Fale Conosco, disponível no site da ANP, pelos sistemas da Controladoria Geral da União: e-SIC e o Fala.BR, pelo Conselho de Usuários, ou por qualquer outro meio físico ou eletrônico.

Diante disto, este Relatório pretende detalhar a atuação da Ouvidoria, conforme as partes abaixo relacionadas:

- 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
- Dados Abertos
- Painel Dinâmico da Ouvidoria
- Páginas eletrônicas no sítio da ANP vinculadas

E ainda, além dos acima citados, as seções:

- Conselho de Usuários e
- Lei Geral de Proteção de Dados.

4. Central de Atendimento Multimeios da ANP

A ouvidoria conduz dois contratos administrativos: um com foco em Central de Atendimento, para auxiliar a prestação de atendimento ao usuário externo; e outro de prestação de serviços de discagem direta gratuita, utilizado pela Central de Atendimento.

A prestação de serviços da Central de Atendimento na ANP é terceirizada. Ao longo de 2021, a Ouvidoria promoveu uma licitação para a contratação de uma empresa, para prestação de serviços continuados de atendimento multimeios ao usuário externo, coordenada pela Ouvidoria da ANP. 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; além do próprio sistema utilizado pela empresa contratada e outros que possam facilitar o atendimento, com disponibilização de mão-de-obra sem regime de dedicação exclusiva.

Tal contratação passou a vigorar em 1º de janeiro de 2022, sob o Contrato nº 9041/2021. A licitante vencedora foi a empresa M2M Serviços de Contatos Telefônicos Ltda. ME, em substituição à empresa Via Call Center Serviços de Contatos Telefônicos Ltda. A empresa Via Call, que prestou serviços ao longo do ano de 2021, não aceitou renovar com a Agência, alegando prejuízos financeiros na execução do contrato, porém, renovou por um mês até a conclusão da nova licitação.

Em 2021, o valor médio mensal da contratação era de R\$ 129.000,00 (cento e vinte e nove mil reais) mensais e, a partir da nova contratação, passou a ser de R\$ 120.750,00 (cento e vinte mil e setecentos e cinquenta reais), o que representou uma economia de cerca de 7% (sete por cento) em relação ao instrumento anterior. O valor anual da contratação atual é de R\$ 1.449.000,00 (um milhão quatrocentos e quarenta e nove mil 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 chamadas são encaminhadas à Central de Atendimento da ANP. O contrato com a empresa Embratel, prestadora contratada para fornecimento da linha 0800, foi assinado em 15 de junho de 2021, por 12 (doze) meses, até junho de 2022, sendo prorrogável pelo prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

O contrato foi firmado pelo valor anual de R\$ 13.771,56 (treze mil setecentos e setenta e um reais e cinquenta e seis centavos), tendo por objeto Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, adequado para atender às necessidades mencionadas anteriormente.

Para este contrato, constatou-se que houve um subdimensionamento do volume de minutos. Por este motivo, foi planejada uma nova licitação, tendo em vista a readequação do objeto, e o contrato em questão não foi renovado.

A seguir, estão contidas análises referentes aos itens que envolvem quantidade e qualidade dos atendimentos efetuados pela Ouvidoria, em 2021, por meio da Central de Atendimento.

4.1. Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento

Em relação ao atendimento pela Central propriamente dito, o principal ponto a ser considerado, dentro dos aspectos de Ouvidoria verificados no ano de 2021 consiste na ligeira diminuição do número de manifestações recebidas em relação a 2020, com 2% a menos de manifestações recebidas, como demonstrado na tabela 1, abaixo.

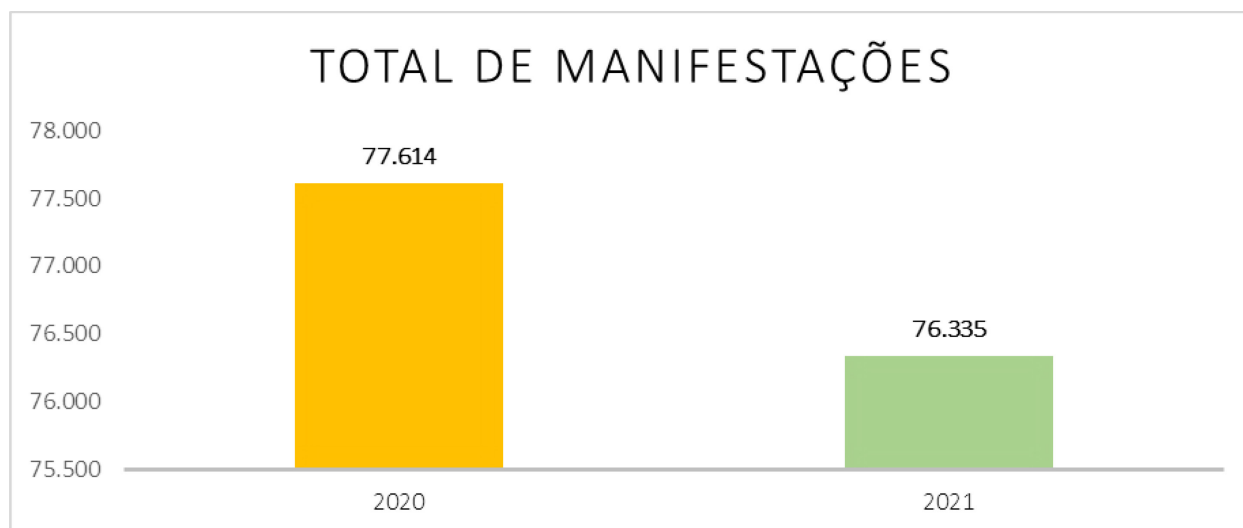
Esta diminuição foi bem inferior em relação ao biênio 2019/2020, quando o percentual de decréscimo no número de atendimentos atingido foi de 25%, provavelmente devido à ocorrência da pandemia e ao foco da sociedade ter se voltado às questões de saúde. Assim, parece ter havido uma acomodação dos números de chamadas entrantes, denotando uma tendência de normalidade no comportamento do público.

TABELA 1

2020	77.614
2021	76.335

Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 1



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

A forma de contato predominante continuou sendo por meio de ligação gratuita, seguida do contato por escrito por intermédio do Fale Conosco. A tendência de decréscimo no número de atendimentos escritos vem sendo observada nos últimos cinco anos, e no de atendimentos telefônicos mais acentuadamente nos últimos dois anos, coincidentemente a partir da pandemia de coronavírus.

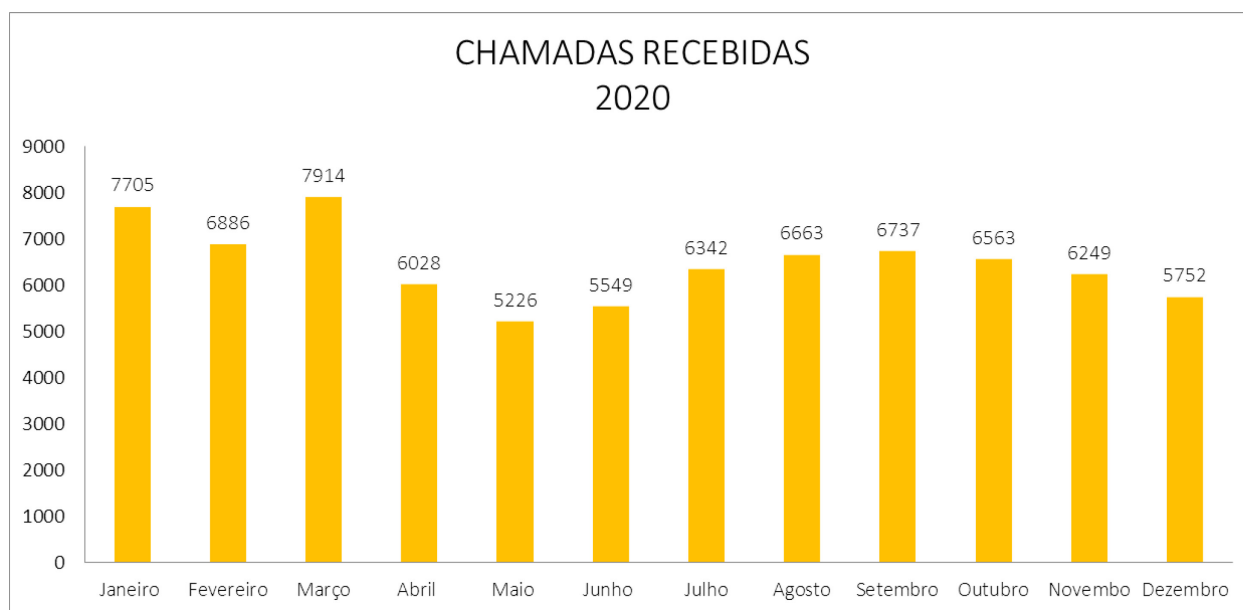
TABELA 2

Ano	Atendimento Telefônico	Atendimento Escrito
2017	88.814	21.848
2018	96.854	20.481
2019	90.493	18.540
2020	62.419	15.326
2021	62.575	13.760

Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

Tanto em 2020 quanto em 2021, o pico de atendimentos ocorreu no mês de março. Em relação aos demais, não existe uma correlação absoluta, mantendo-se uma distribuição variável entre 5000 e 7000 atendimentos/mês - não inferior, nem superior a essa escala. O mês de dezembro apresentou queda no número de manifestações no período citado (2020/2021), conforme demonstra o gráfico 2.

GRÁFICO 2



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 3

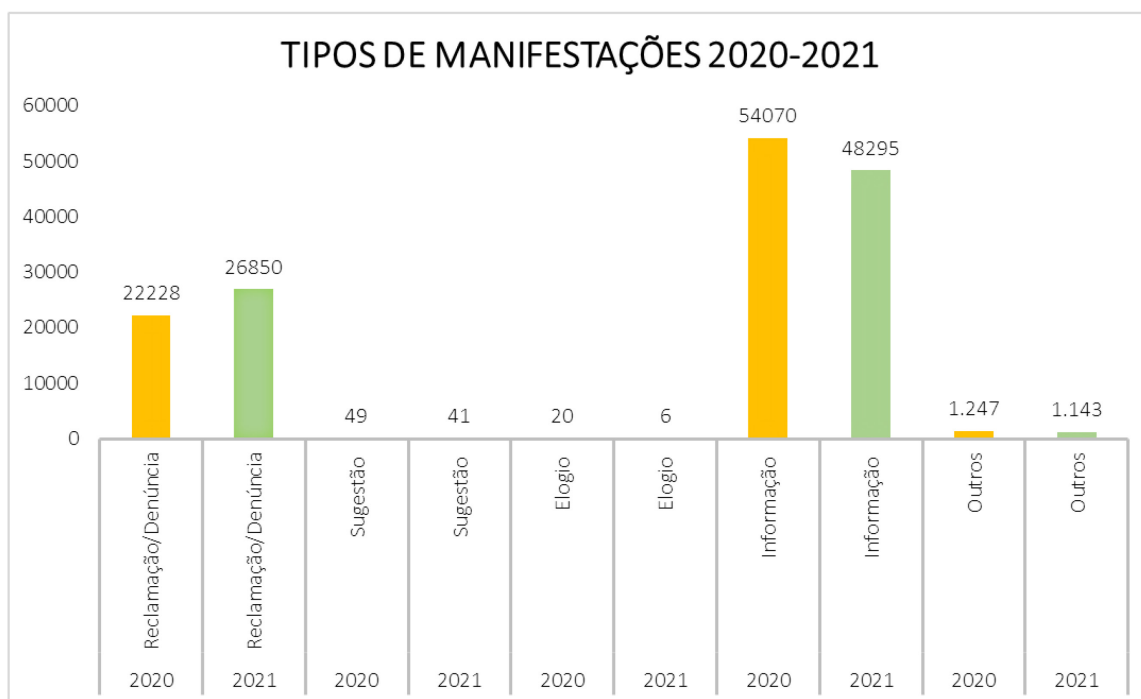


Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

4.2. Tipos de Manifestações

Considerando-se as ligações recebidas em 2021, 48.295 referem-se a solicitação de informações e 26.850 a denúncias e reclamações. Isso representa 63 % e 35% do número de ligações, respectivamente (gráfico 4). Os demais tipos de manifestações alcançaram cerca de 2% do total. Observa-se que houve uma similaridade em relação aos anos anteriores, em que solicitações de informações também registraram o maior número de atendimentos, seguidas pelo número de denúncias. Em 2020, por exemplo, houve 69% de pedidos de informação e 28% de reclamações/denúncias, sendo 3% de manifestações de demais tipos (elogios e sugestões).

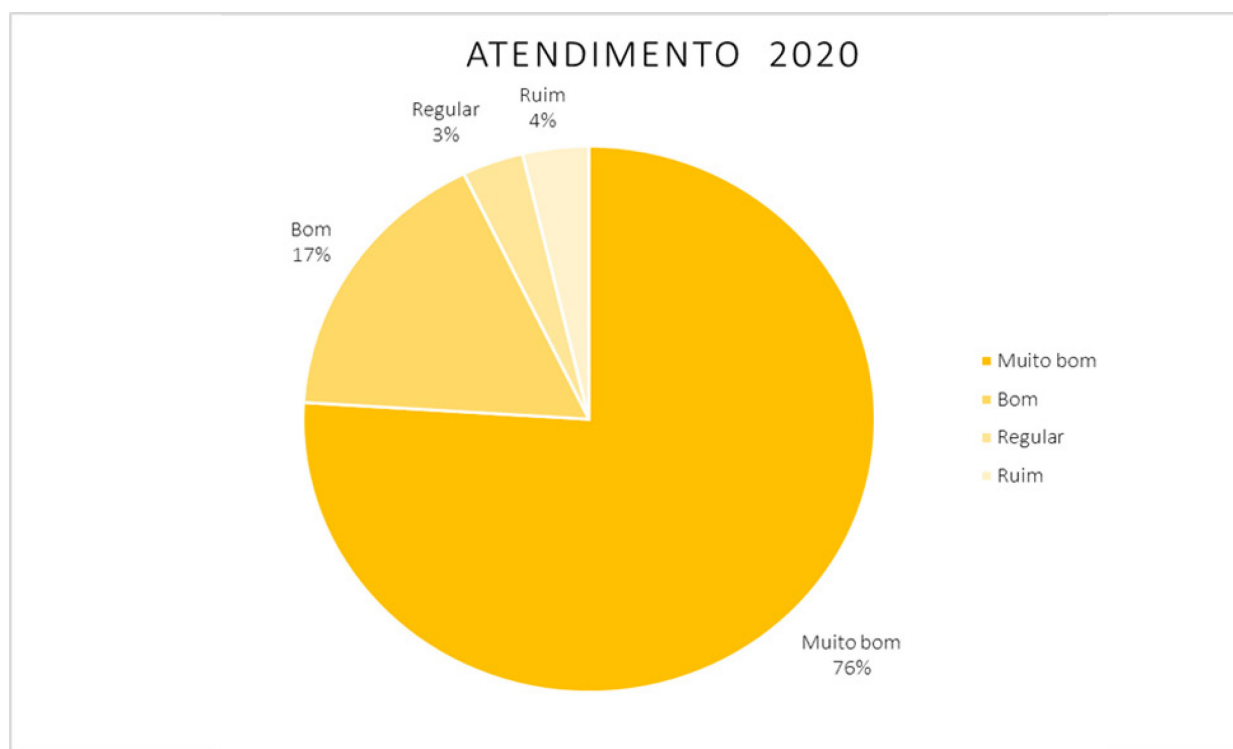
GRÁFICO 4



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

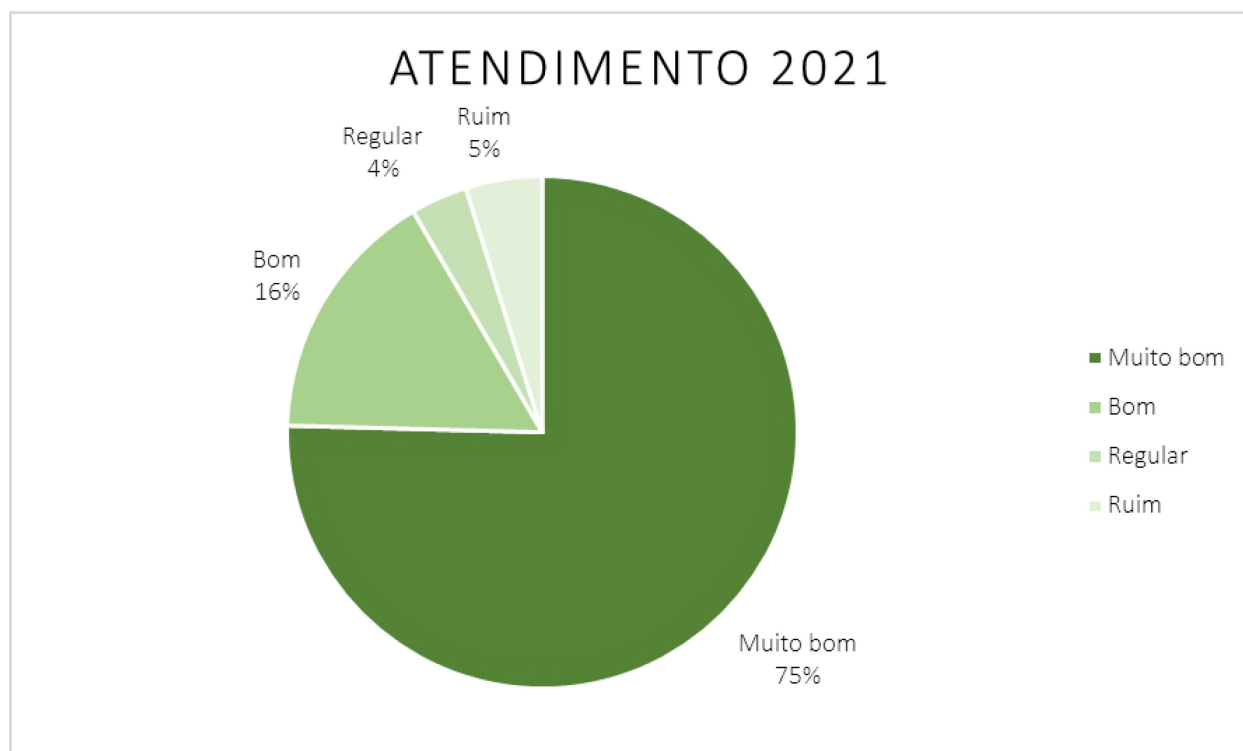
Em 2021, 91% dos usuários avaliaram os serviços como ‘muito bom’ ou ‘bom’, em oposição a 9% que o consideraram ‘regular’ ou ‘ruim’. Esses percentuais são similares aos do ano de 2020, quando 93% dos respondentes consideraram o serviço de atendimento prestado como ‘muito bom’ ou ‘bom’ e somente 7% o consideraram ‘regular’ ou ‘ruim’.

GRÁFICO 5



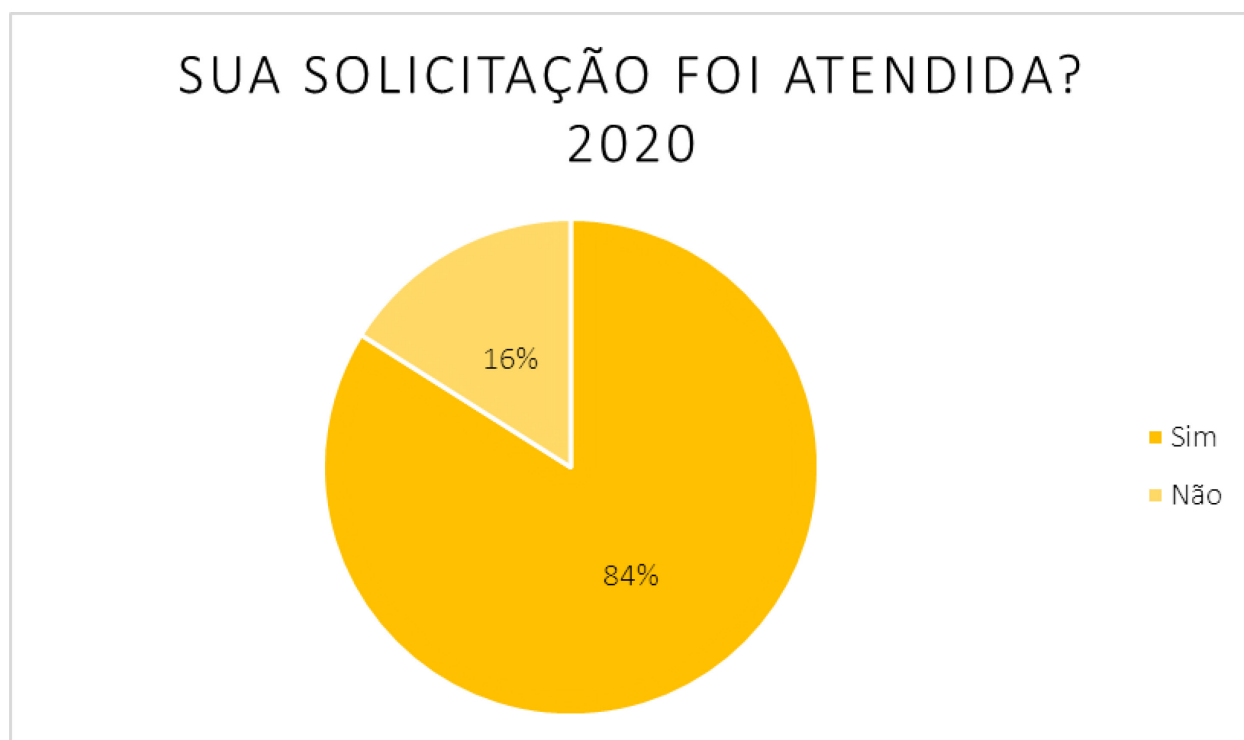
Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 6



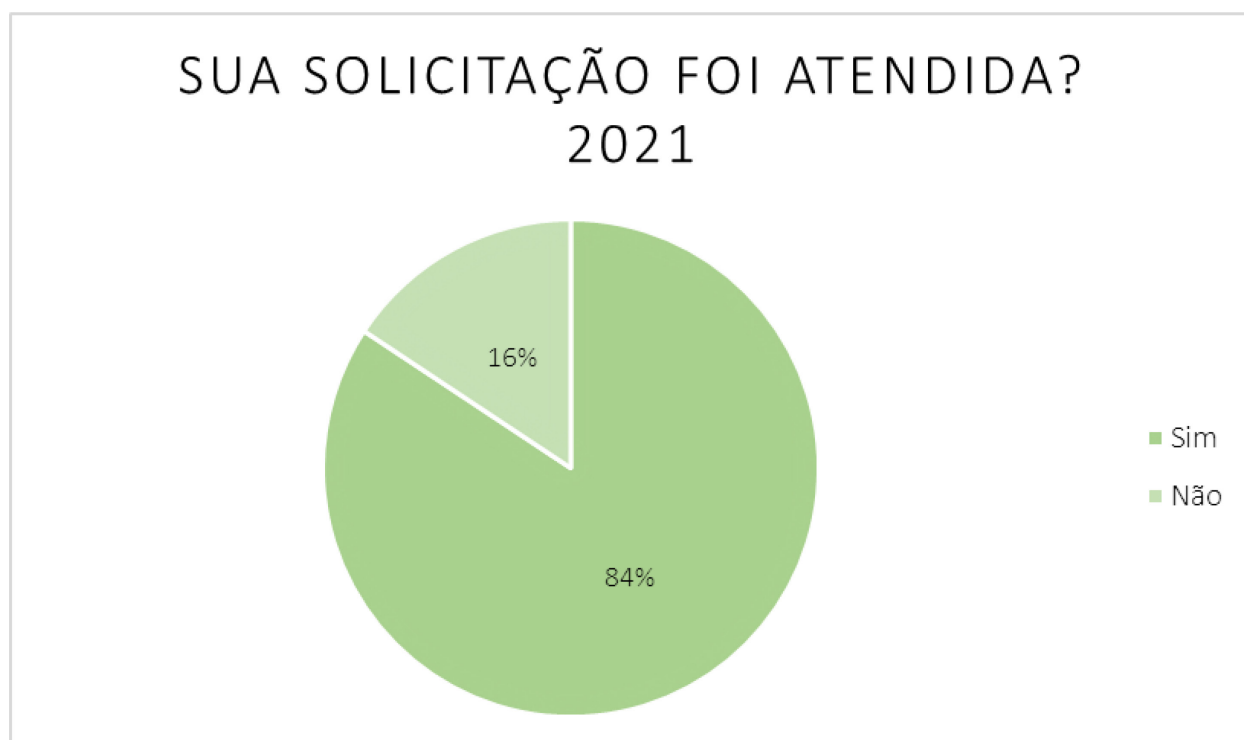
Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 7



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 8

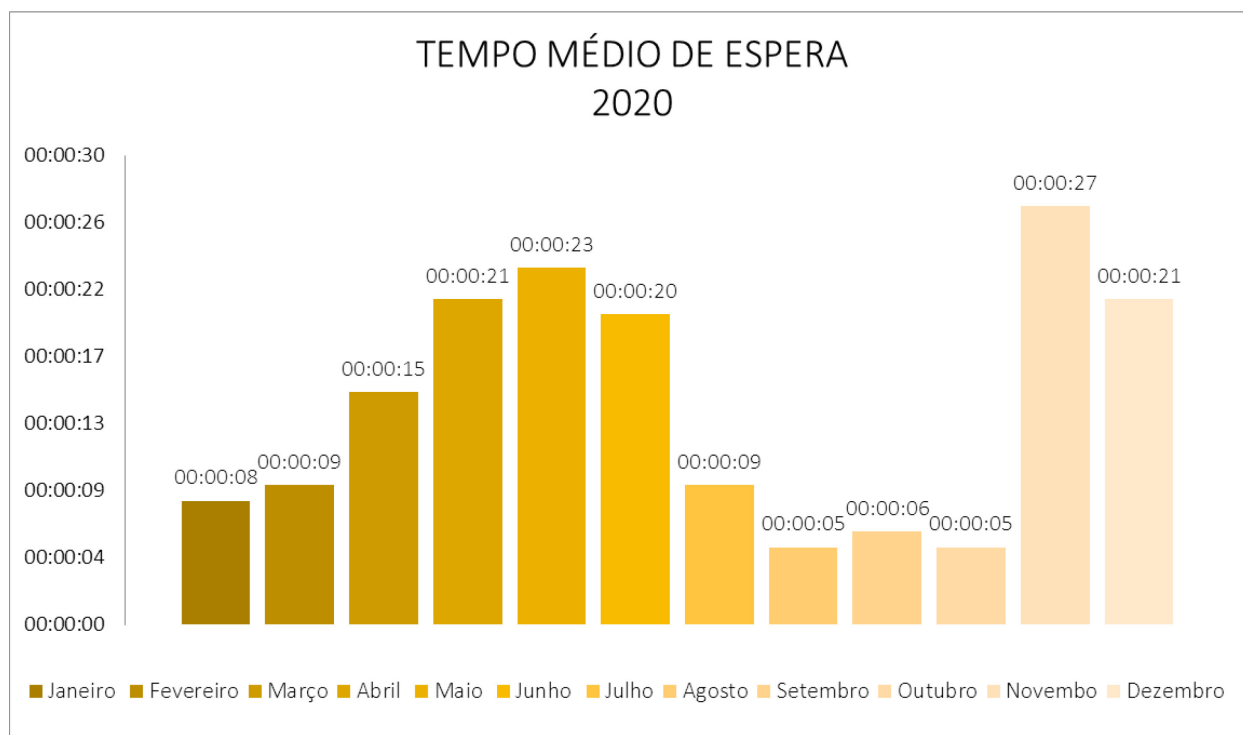


Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

Supõe-se que um fator determinante para uma avaliação positiva por parte do usuário seja o tempo médio de espera por ocasião das ligações. A Ouvidoria fixou contratualmente que as chamadas à ANP devem ser atendidas no prazo máximo de 30 (trinta) segundos, como regra geral.

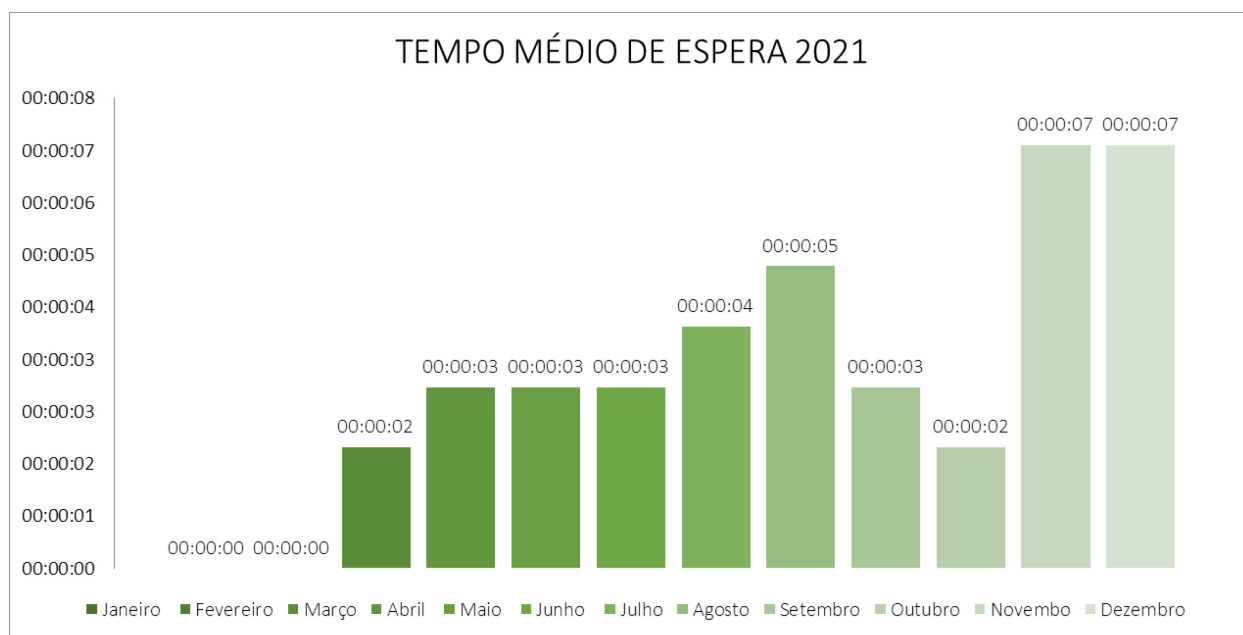
Pode-se visualizar nos gráficos 9 e 10 abaixo que, em 2021, o tempo médio de espera ficou em torno de 7 segundos nos meses em que esse tempo demorou mais. Para este item, houve uma diminuição em relação ao tempo médio de espera de 28 segundos, apurado no ano de 2020, no mês de maior duração de espera.

GRÁFICO 9



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

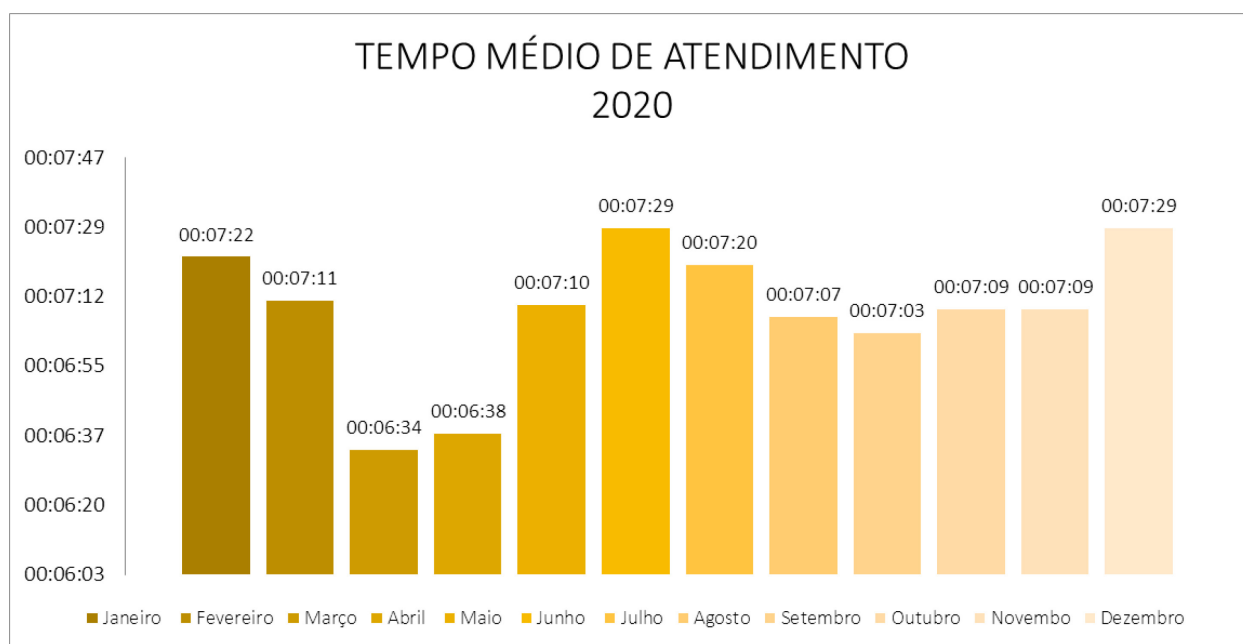
GRÁFICO 10



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

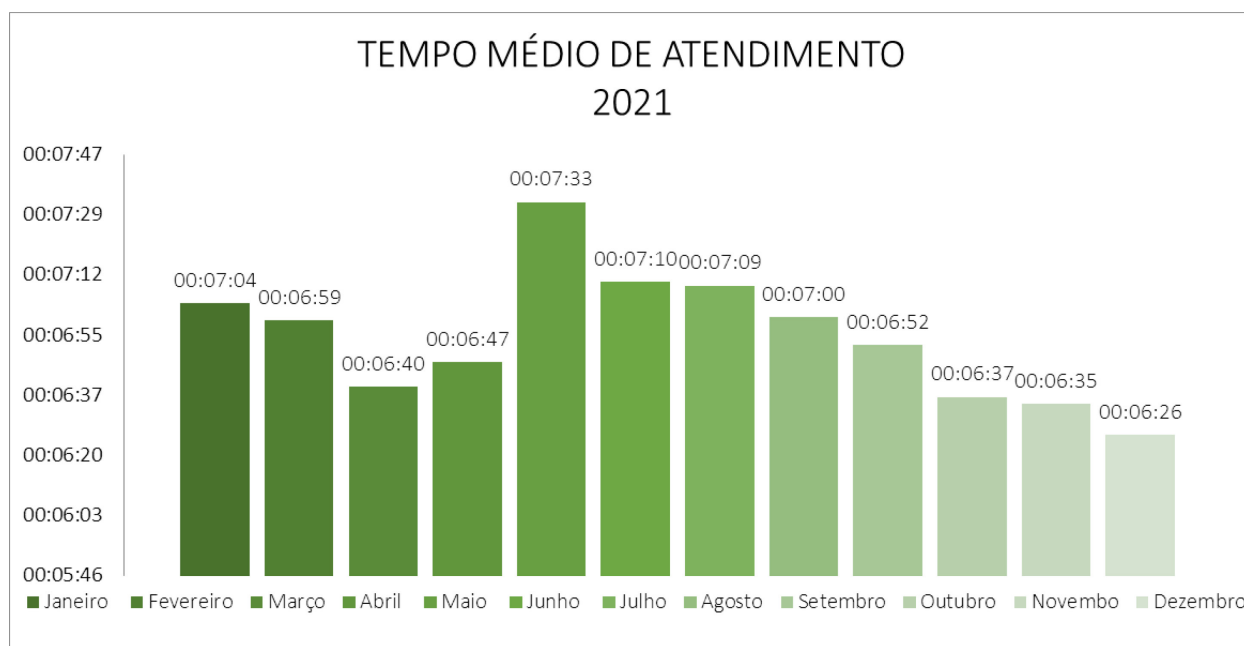
Além do tempo médio de espera, observou-se que, em 2020, o tempo médio de atendimento situou-se em um intervalo entre 7 e 8 minutos, tempo esse que diminuiu, em 2021, para entre 6 e 7 minutos (gráficos 11 e 12).

GRÁFICO 11



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 12



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

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

- Atividades de posto revendedor de combustíveis;
- Revendas de gás liquefeito de petróleo/GLP;
- Consultas sobre os preços dos derivados de petróleo;
- Acompanhamento de processos; e
- Legislação sobre lubrificantes.

Outro tema muito abordado versou sobre os preços dos combustíveis. Os consumidores, em sua maioria, desconhecem a política de preços e frequentemente perguntam sobre o índice de reajuste autorizado. Além do mais, foi observada uma insatisfação dos consumidores com relação aos índices de reajuste dos preços dos combustíveis e do GLP ao longo de 2021.

Nestes casos, a Ouvidoria sempre esclareceu que desde o ano de 2002 os preços são livres no país, incorporados a um cenário de livre concorrência, e que a atuação da ANP com relação aos preços está determinada na Lei nº 9.478/1997, em seu art. 10:

Art. 10. Quando, no exercício de suas atribuições, a ANP tomar conhecimento de fato que possa configurar indício de infração da ordem econômica, deverá comunicá-lo imediatamente ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade e à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, para que estes adotem as providências cabíveis, no âmbito da legislação pertinente.

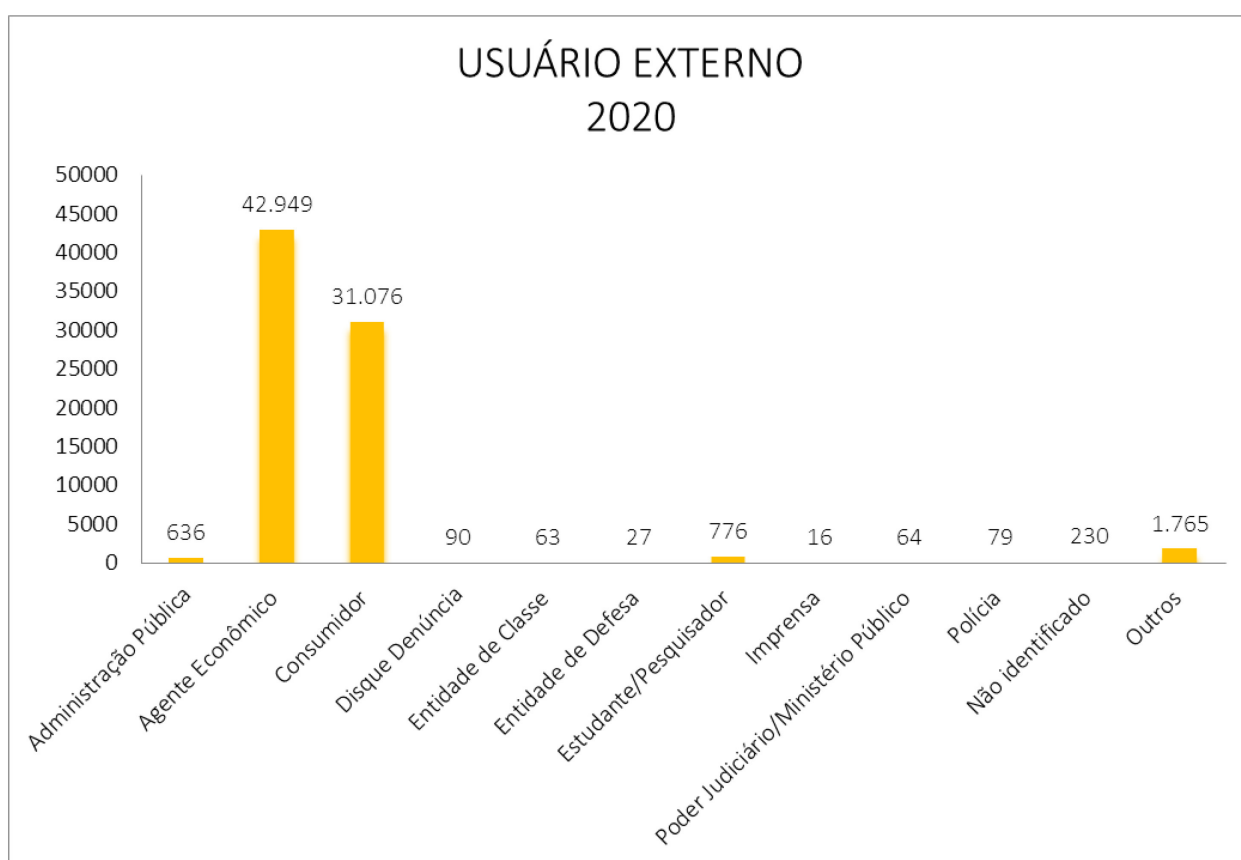
Parágrafo único. Independentemente da comunicação prevista no caput deste artigo, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade notificará a ANP do teor da decisão que aplicar sanção por infração da ordem econômica cometida por empresas ou pessoas físicas no exercício de atividades relacionadas com o abastecimento nacional de combustíveis, no prazo máximo de vinte e quatro horas após a publicação do respectivo acórdão, para que esta adote as providências legais de sua alçada.

4.3. Tipo de Público

Em 2021, foram atendidos 38.365 agentes econômicos (empresas e demais pessoas jurídicas), 34.861 consumidores de serviços (cidadãos) e 569 estudantes. Houve uma diminuição do número de atendimentos às pessoas jurídicas em 11%; porém, por outro lado, o percentual de cidadãos atendidos aumentou em 12%. O número de estudantes que buscaram o serviço diminuiu em 27%, em relação ao ano anterior.

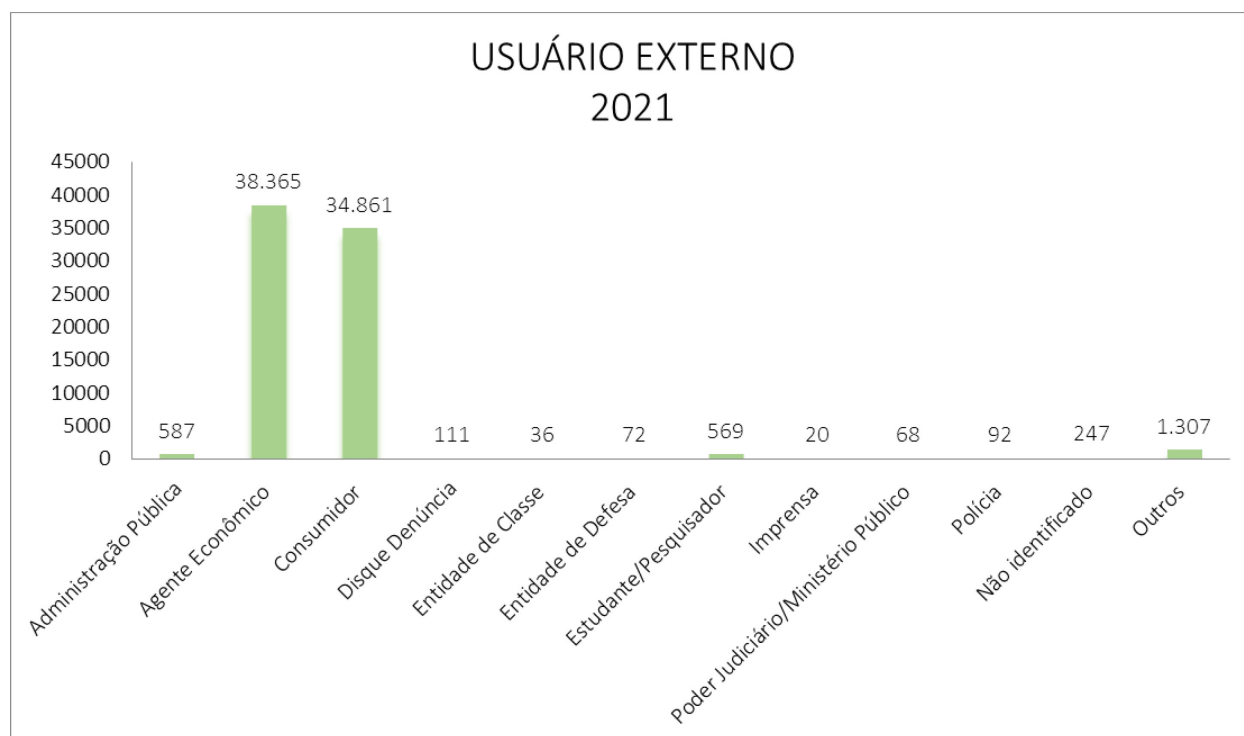
Em 2020, o serviço de atendimento atendeu aos agentes econômicos e aos consumidores de serviços, com 42.949 e 31.076 atendimentos, respectivamente. Em terceiro lugar, aparecem os estudantes e pesquisadores, com 776 atendimentos.

GRÁFICO 13



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 14

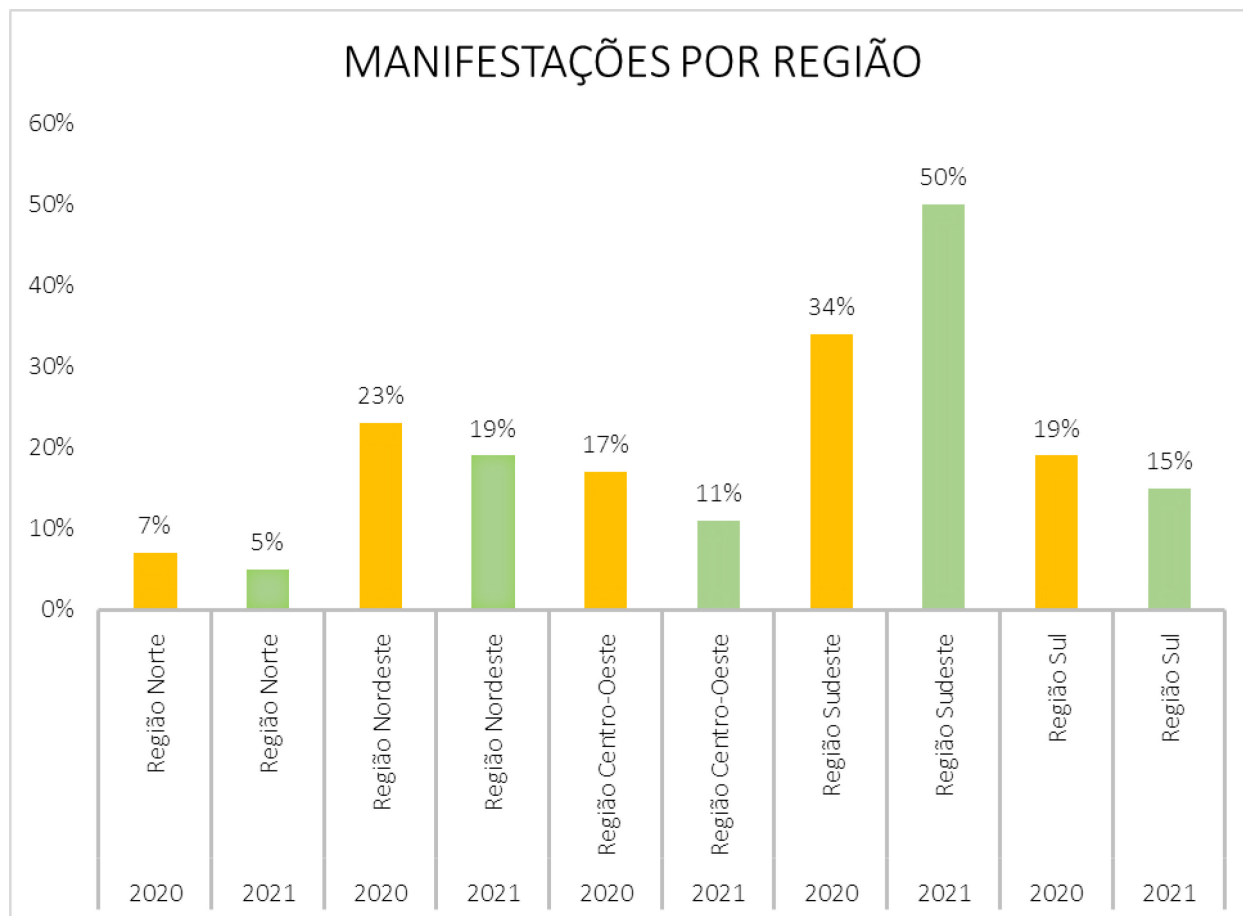


Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

Em 2021, a região Sudeste permaneceu com a maior porcentagem das manifestações, 50% dos atendimentos, seguida pela região Nordeste, com 19% dos atendimentos. A proporção foi similar à do ano de 2020, com maior número de atendimentos na região Sudeste, seguida da região Nordeste (gráfico 15).

GRÁFICO 15

2020/2021



Fonte: sistema empresa Via Call Serviços Telefônicos Ltda.

Do exposto, depreende-se que o usuário externo que se utilizou do atendimento oferecido pela Agência é, em sua maior parte, um agente econômico ou consumidor, da região Sudeste - onde está concentrada a maior parte dos agentes econômicos. A região Norte continua sendo a que apresentou menor número de solicitações, conforme observado em anos anteriores.

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

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 Executivo Federal.

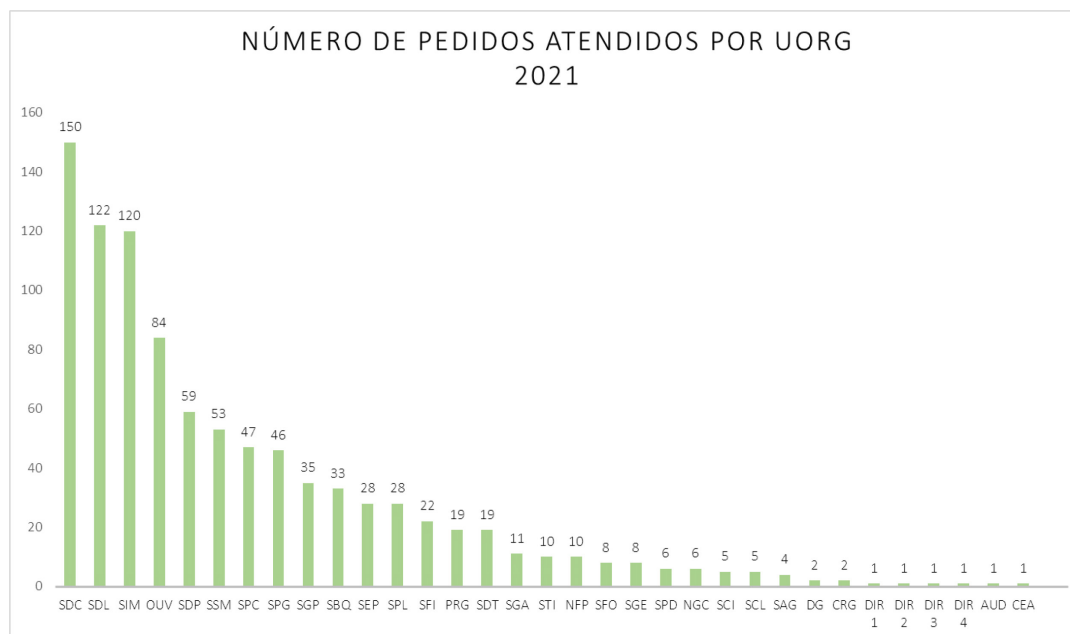
As manifestações atendidas pelo e-SIC tratam exclusivamente de solicitação de informações de competência da Agência, disponíveis em bases de dados e documentos produzidos ou custodiados pela ANP. O prazo para as respostas, de 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez), são cumpridos em sua totalidade. Nesse ano, o tempo médio de resposta da ANP foi de 10,93 dias; e no ano anterior foi de 11,26 dias. Este dado demonstra o esforço geral das Unidades Organizacionais de reduzir o tempo de resposta.

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, 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.

De acordo com os dados do painel, 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 20 e 50 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.

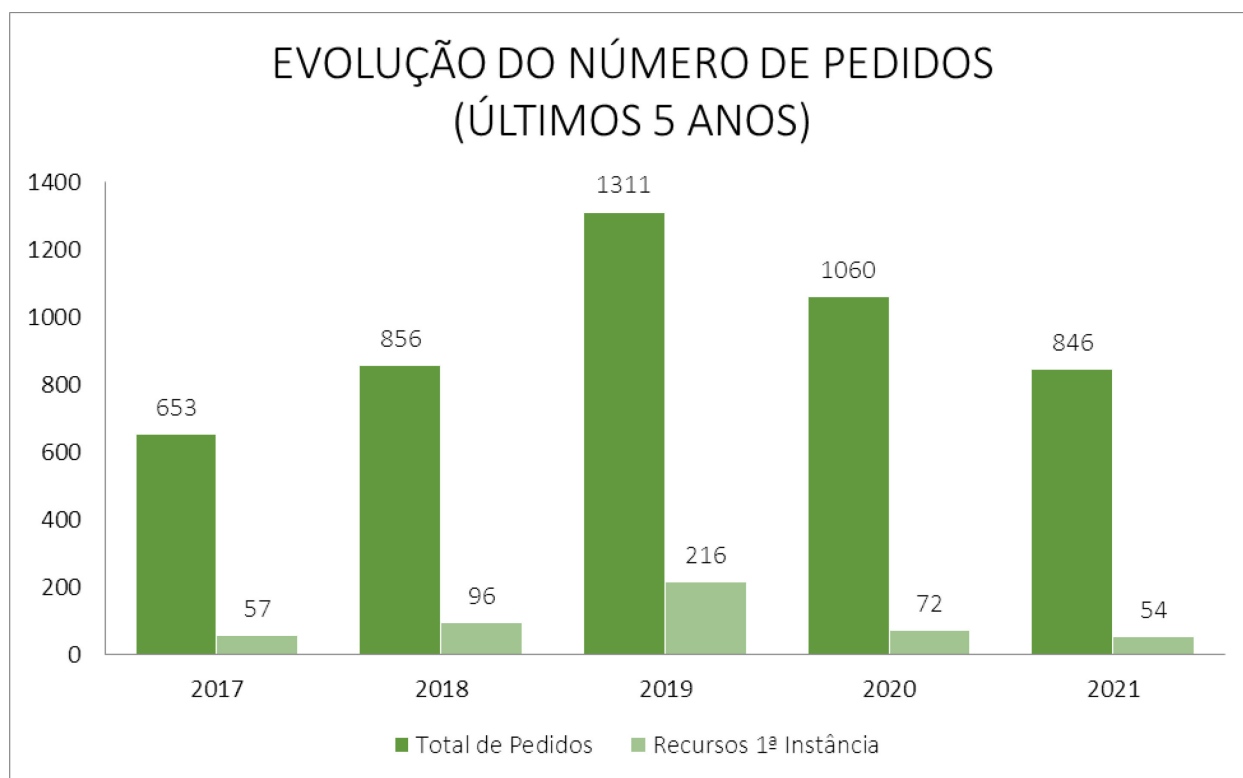
Para o ano de 2021, o número de pedidos atendidos foi de 846. O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de atendimentos realizados por cada Unidade Organizacional (UORG). É importante observar que a soma dos atendimentos de todas as unidades não corresponde ao número total deste ano, pois há casos de pedidos que são atendidos por mais de uma UORG.

GRÁFICO 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 havia um aumento gradual, entre 2017 e 2019, do número de pedidos de informação dirigidos à ANP. Em 2020 e 2021, tivemos uma redução significativa de pedidos.

Pode-se observar que essa redução coincide com o período da pandemia; e, de outra parte, porque nestes anos foram intensificadas as ações de conscientização e orientação, por parte da ouvidoria.

Por meio de palestras e reuniões individualizadas com os interlocutores e gestores das unidades foi mostrada a importância, para o processo de acesso à informação, de se respeitar as normas e os procedimentos adequados ao atendimento, e sobre a necessidade de se optar por manter os processos administrativos em transparência ativa por meio do sistema SEI. Além disso, foi enfatizada a necessidade de se optar pela informação correta sobre eventuais restrições de acesso aos documentos dentro dos processos, além do envio de *feedback* para as unidades com base no questionário de pesquisa de satisfação do usuário do SIC no Fala.BR.

FIGURA 2

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

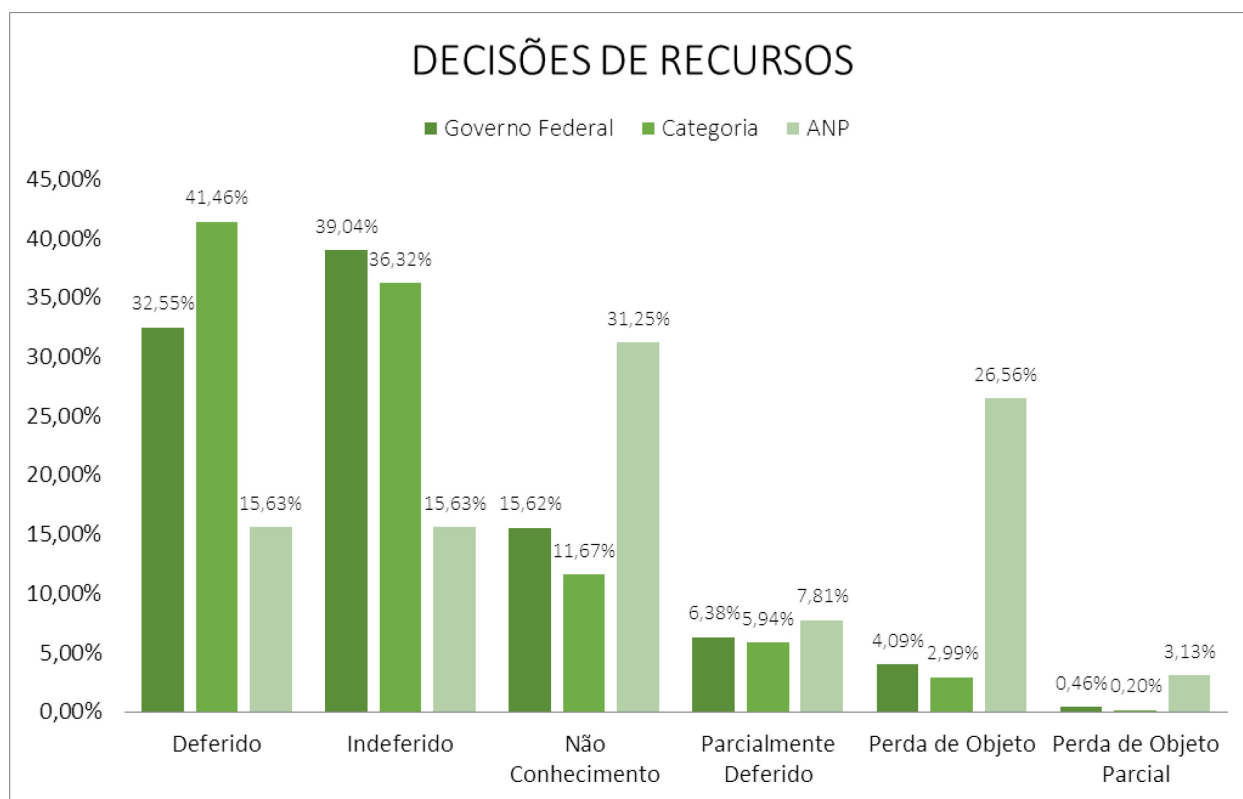
Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 39A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?A resposta fornecida foi de
fácil compreensão?Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

As ações acima descritas resultaram ainda em um decréscimo do número de recursos. A Ouvidoria passou a medir esse dado em 2021, a partir da criação de um indicador de satisfação do usuário, para o qual foi estabelecida uma meta de 85% de satisfação com as respostas formuladas pela ANP.

Para o cálculo e 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, respectivamente. Nesse ano foram recebidos **52 recursos em primeira instância e 7 em segunda instância, configurando um resultado do índice em 93%, resultado superior aos 85% propostos como meta para 2021.**

GRÁFICO 18



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

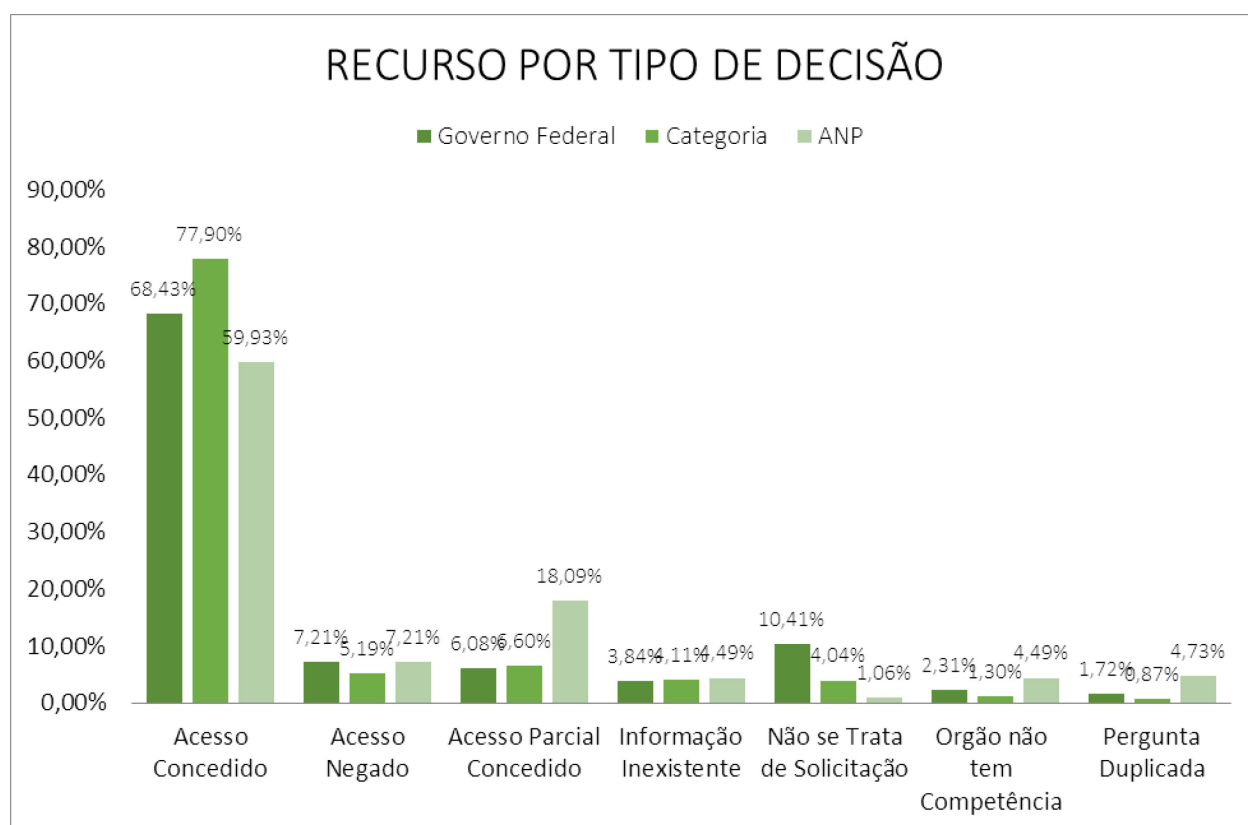
Categoria refere-se ao tipo do órgão: Autarquia especial.

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>)

6. 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 ao canal da Ouvidoria, sendo mais uma forma de participação do cidadão com a gestão da ANP que vem a favorecer a transparência pública na gestão governamental.

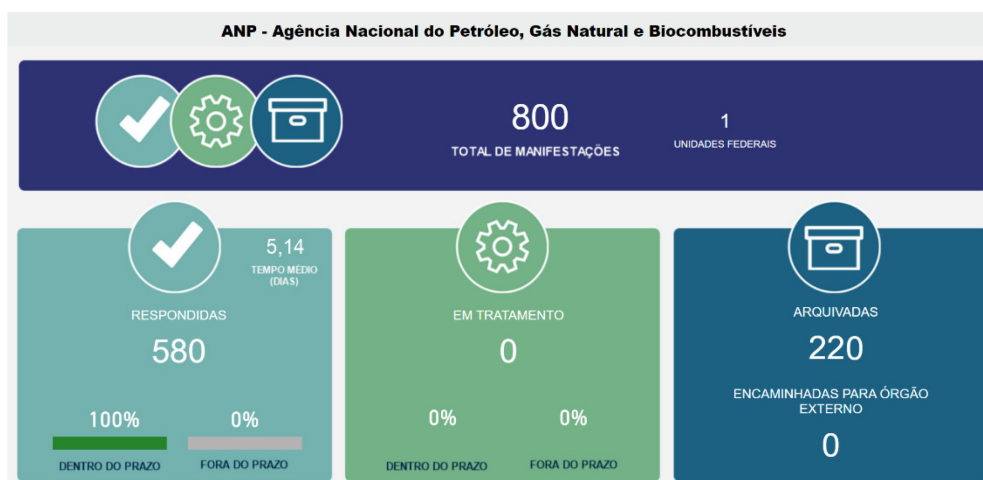
Por meio do Fala.BR, o cidadão ou qualquer agente econômico pode registrar e acompanhar tipos de manifestação tais como denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços públicos, além de congregar dados e facilitar a elaboração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

6.1. Quantidade de Manifestações

Conforme refletido na figura 3 abaixo - que contém dados extraídos da página eletrônica <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> - no ano de 2021, das 800 manifestações recebidas, 220 foram arquivadas e 580 foram respondidas em sua totalidade. Deste modo, a Ouvidoria da Agência não deixou nenhuma manifestação sem o devido tratamento e encaminhamento/resposta.

Apesar das restrições impostas pela continuidade da pandemia em 2021, observou-se que também houve um aumento de 60% no número de contatos, se comparado ao ano de 2020. Pode-se atribuir esse aumento a um maior conhecimento, por parte do público, dessa ferramenta elaborada pelo **Governo Federal**.

FIGURA 3

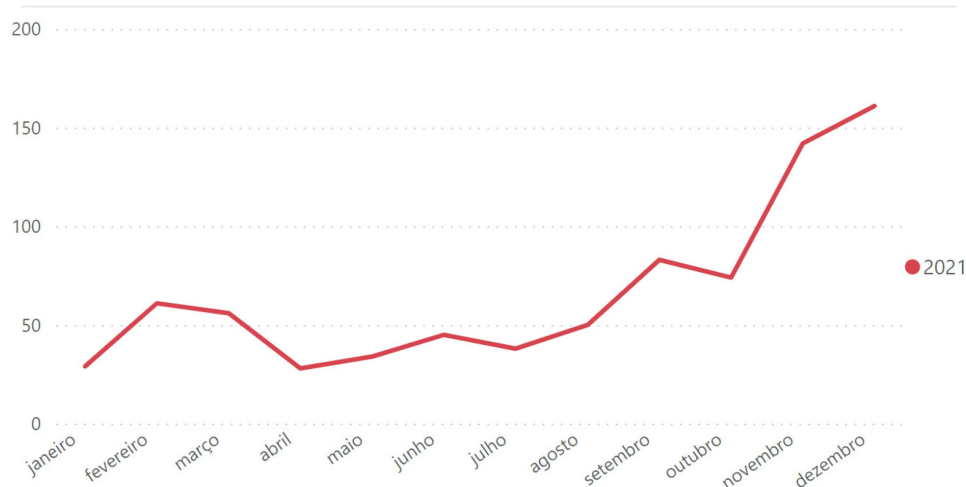


Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

Nesse ano de 2021 (fig. 3), ocorreu um aumento gradativo do número de manifestações, totalizando o já mencionado aumento de 70% em relação ao ano anterior.

GRÁFICO 20

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



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

6.2. Tipos de Manifestações

O maior número de manifestações do sistema FalaBR em 2021 se refere à opção “denúncia”, com 201 manifestações, seguida de “solicitação”, com 168; e comunicação”, com 104. Em 2021 pode-se observar que houve uma diminuição das manifestações do tipo “Comunicação”. Tal fato pode ter ocorrido em razão de as comunicações, sem identificação, não serem respondidas por falta de endereço eletrônico.

Importante observar que quando o manifestante opta por não se identificar e efetua uma denúncia anônima, o sistema automaticamente registra como “comunicação”, ainda que possa ser uma reclamação ou denúncia de agente regulado. Por esta classificação do sistema, calcula-se que o número de denúncias pode ser maior que o apurado.

A respeito destas mesmas denúncias, por parte de agentes regulados e consumidores, as análises de admissibilidade são realizadas para verificação dos dados informados - se estão completos ou se há necessidade de alguma complementação por parte do consumidor. Por se tratar de um universo que abrange mais de 70 mil agentes, são necessários o CNPJ e o endereço completo para que haja a efetiva ação de fiscalização. Tal procedimento, chamado de análise preliminar da denúncia, faz parte do procedimento legal para os serviços de Ouvidoria. Nem todos os denunciante, porém, têm essa informação (CNPJ) relatada.

Após se identificar e realizar a denúncia, acompanhada do CNPJ, as referidas manifestações são, então, analisadas e passam por um crivo de cruzamento das informações obtidas. As respostas são, então, formuladas com base nos subsídios das áreas técnicas. Utilizam-se, igualmente, os resultados do Programa de Monitoramento da Qualidade e da Pesquisa de Preços, realizados pela ANP, para que as ações de fiscalização sejam mais objetivas - caso sejam da área de responsabilidade da ANP.

Diz-se isto porque são relevantes os números de denúncias cujo teor se refere a atribuições que não são da ANP, como a prática de preços abusivos e a aferição das bombas abastecedoras, relacionadas diretamente com as atribuições do Procon, do CADE e do Inmetro.

TABELA 3

2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	92 (15,9%)
	SOLICITAÇÃO	168 (29,0%)
	DENÚNCIA	201 (34,7%)
	SUGESTÃO	15 (2,6%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	104 (17,9%)

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

TABELA 4

2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	61 (14,0%)
	SOLICITAÇÃO	130 (29,7%)
	DENÚNCIA	76 (17,4%)
	SUGESTÃO	15 (3,4%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	154 (35,2%)

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

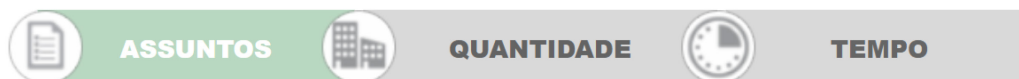
Pelos dados apresentados, verifica-se que houve uma diminuição no número de reclamações e denúncias, do ano de 2021 em relação ao ano de 2020. Não é possível inferir se tal diminuição foi devida à melhoria dos serviços ou a uma provável diminuição do consumo. Ao mesmo tempo, em ambos os períodos comparados, o número de sugestões permanece o mesmo, tal como a inexistência de manifestações envolvendo ‘Elogios’ ou o item ‘Simplifique’.

No período sob análise, o tema mais demandado foi “combustível”, seguido de “abastecimento” e “atendimento”. Os temas “acesso à informação” e “transparência” receberam, respectivamente 48 e 47 demandas.

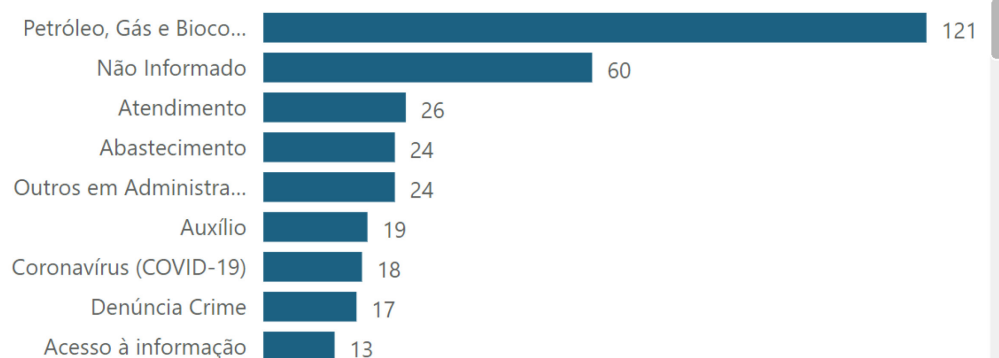
GRÁFICO 21

2020

RANKING



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



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

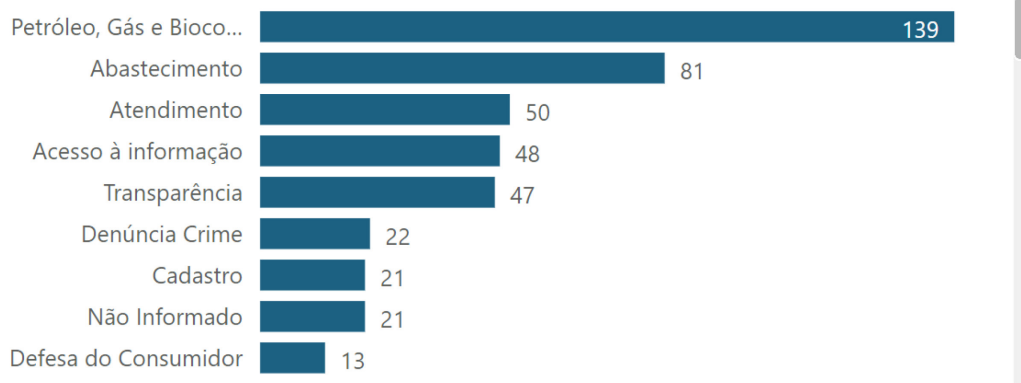
GRÁFICO 22

2021

RANKING



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



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

A avaliação do atendimento pelo Fala.BR é opcional e, em 2021, somente 41 de um total de 800 demandantes, responderam à Pesquisa de Satisfação realizada pelo aplicativo Fala.BR, o que representa apenas 5% dos manifestantes.

Destes, 27% se declararam satisfeitos com a resposta recebida, enquanto 49% assinalaram insatisfação. Pode-se inferir que esse resultado seja decorrente das manifestações que denunciam postos revendedores e esperam uma ação rápida por parte da Agência - o que nem sempre é possível em razão do grande número de agentes regulados: 120 mil.

FIGURA 4

2020



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

FIGURA 5

2021



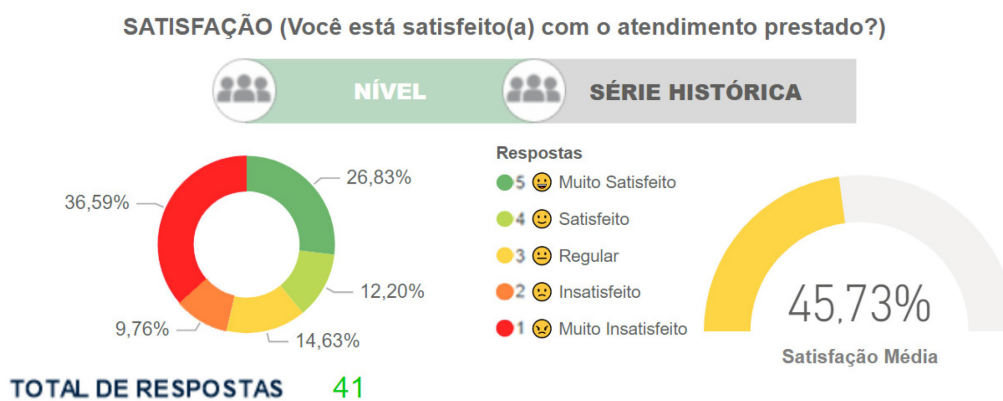
Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

GRÁFICO 23



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

FIGURA 6



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

7. Dados Abertos

Passado o período de transição da Superintendência de Gestão Estratégica/SGE para a Ouvidoria, o projeto Dados Abertos vem experimentando uma fase de consolidação e ampliação na Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis. Assim sendo, este ano foi marcado pelas atividades abaixo, as quais exemplificam o afirmado acima:

- Inventário de Dados Abertos da ANP
- Plano de Dados Abertos ANP 2021-2023
- Inclusão de novas superintendências
- Esforço em relação ao processo de padronização dos Dados
- Esforço em relação à ampliação da interatividade com o usuário externo
- Automação do projeto Dados Abertos por meio do CKAN

Inicialmente, para o ano de 2021, a intenção era realizar o encontro com representantes de universidades públicas brasileiras, visando divulgar o projeto; elaborar o Plano de Dados para o próximo biênio e incluir as Unidades Organizacionais da área meio no projeto.

Todavia, não foi possível realizar o evento reunindo representantes de universidades públicas para divulgar mais o projeto em 2021 devido às medidas sanitárias em vigor. Em lugar deste evento, novas necessidades de atendimento foram priorizadas, tais como necessidades internas para uniformizar os padrões de dados abertos e incluir outras Superintendências ao projeto.

Em 2021 a Controladoria-Geral da União/CGU, que coordena os Dados Abertos no âmbito de todas as entidades públicas, solicitou à Agência o Inventário de Dados Abertos. A Ouvidoria contactou as diversas Superintendências que compõem o órgão para saber quais dados eram sigilosos e quais dados poderiam ser divulgados à sociedade. Após o levantamento também foi constatado que uma parte dos dados já são divulgados, ainda que não estejam incorporados pelo projeto Dados Abertos.

Ainda assim, a Ouvidoria incluiu mais tarde estas unidades, cuja divulgação de dados já ocorre, como alvo em relação ao diferencial do projeto. Dados Abertos não prevê somente a divulgação do dado em si, mas também a possibilidade de o usuário baixar a informação em seu computador e dela poder fazer uso como lhe aprouver; seja para preparar uma matéria jornalística, realizar um estudo acadêmico, desenvolver um aplicativo de celular, ou por simples curiosidade.

O levantamento do Inventário de Dados foi de grande utilidade, portanto, para a elaboração do Plano de Dados Abertos 2021-2023. O Plano foi baseado em duas linhas de frente para o projeto: incluir as Unidades que ainda não participam do projeto (contando com os dados que são divulgados, mas não podem ser baixados pelo usuário) e apresentar o projeto externamente, em universidades, empresas e organismos internacionais. Apesar de o Plano ainda estar em andamento, recentemente a equipe da Ouvidoria aventou outras formas de divulgação dos dados contando com a participação da Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico/SPD, devido ao seu alcance no meio acadêmico por meio do Programa de Recursos Humanos, de financiamento de pesquisas de Mestrado e Doutorado relacionadas à área de combustíveis e energia. Assim, o Plano de Dados Abertos da ANP foi entregue à CGU em abril e sua validade vai de maio de 2021 a maio de 2023. Ato contínuo, em 15 de junho de

2021, a equipe da Ouvidoria promoveu uma reunião com todas as Superintendências que ainda não participavam do projeto ou que possuíam dados para divulgação que não permitiam acesso à fonte para *download* em computador pessoal. As Superintendências participantes foram: Superintendência de Gestão de Pessoas/SGP, Superintendência de Gestão Administrativa e Aquisições/SGA, Superintendência de Gestão Financeira e Orçamentária/SFO, Superintendência de Gestão de Dados Técnicos/SDT, Núcleo de Fiscalização da Medição de Petróleo e Gás Natural/NFP, Superintendência de Fiscalização do Abastecimento/SFI, Superintendência de Tecnologia da Informação/STI, Superintendência de Participações Governamentais/SPG, Superintendência de Conteúdo Local/SCL, Superintendência de Produção de Combustíveis/SPC, Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico/SPD, Superintendência de Promoção de Licitações/SPL, Superintendência de Avaliação Geológica e Econômica/SAG e Superintendência de Exploração/SEP. Destas, em princípio aceitaram aderir ao projeto: SPD, SFI e SDT, como novas unidades, e SPC e SEP como antigas unidades que ampliaram a participação. Após a reunião, em setembro, a Ouvidoria encaminhou novo Ofício às Superintendências que concordaram em participar a partir de janeiro de 2022: SGP, STI e SAG. Embora a participação das Superintendências não seja obrigatória, a participação da Agência como um todo é necessária e a meta da Ouvidoria é que a totalidade dos dados que podem ser divulgados sejam disponibilizada até 2023. A equipe da Ouvidoria responsável pelo andamento do projeto, composta por um servidor, um colaborador terceirizado e um estagiário, tem efetuado um esforço no sentido de padronizar os dados que são divulgados pela Agência. Os dados abertos da ANP são divulgados em dois sítios: sítio eletrônico da ANP e sítio eletrônico da CGU (dados.gov.br), mas eram apresentados de maneira diferente em cada um deles, com quantitativos e divisões diferentes. A equipe decidiu por melhor medida igualar o modo de divulgação dos dados no site da Controladoria Geral da União ao sítio eletrônico da ANP. Deste modo, atualmente, o quantitativo e as divisões estão iguais. Isto ocorre por reagrupamento, sem prejuízo dos dados anteriormente divulgados e sem a diminuição da quantidade de informações, conforme se pode constatar pelo Anexo I deste documento, contendo a relação de Dados da ANP e suas subdivisões.

Além disso, as unidades também foram contactadas para uniformizar os metadados. Para este fim, além de mensagens eletrônicas, todas as Superintendências participantes foram convidadas a participar de uma *live* promovida pela Controladoria Geral da União em agosto de 2021.

Em relação ao contato com o usuário externo, os canais para recebimento de reclamações e sugestões são: a Central de Atendimento da ANP e o Fala.BR. As manifestações advindas destes canais gastam um tempo adicional entre o recebimento, a chegada à equipe da Ouvidoria, o encaminhamento à área responsável e a resposta ao usuário final. Visando facilitar o processo de comunicação e, após consulta ao Ouvidor, a equipe decidiu criar um canal de comunicação extra no sítio eletrônico da ANP, na página de Dados Abertos, também com a concordância da Superintendência de Comunicação e Divulgação Institucional/SCI – Equipe do Site. Estas manifestações são recebidas diretamente pela equipe da Ouvidoria, com economia de tempo.

Além das atividades citadas anteriormente, em outubro de 2021 a Ouvidoria promoveu, juntamente com a equipe do Site da ANP e representantes da Superintendência de Tecnologia da Informação/STI, bem como dois representantes da Controladoria-Geral da União, uma reunião para conversar sobre automatização do lançamento dos dados por meio do uso do CKAN. O CKAN é um sítio eletrônico que possibilita a atualização automática de dados em todos os endereços onde eles são divulgados. No caso da ANP, o seu próprio site e o sítio da CGU. O CKAN é utilizado por diversos órgãos públicos e em vários lugares do mundo.

Todavia, o grupo reunido concluiu que não seria possível adotar esse modelo por enquanto, haja vista que a primeira inserção de dados, no site da Agência, seria manual, e sua replicação, no site da CGU, seria automatizada. Tal já se dá dessa forma atualmente. Apenas alguns dados são lançados no site Dados.gov.br, da CGU, de forma manual, e, portanto, o ganho com a adoção do CKAN seria mínimo - a não ser que o lançamento primário dos dados já fosse automatizado.

Por fim, as atividades de acompanhamento da atualização dos dados e respostas às manifestações da Central de Atendimento e Fala.BR, citadas, são atividades usuais da equipe, realizadas em períodos menores, diária ou semanalmente.

De acordo com o Plano de Dados Abertos 2021-2023, as ações previstas para os próximos anos são:

- Incorporar ao projeto as superintendências não participantes, especialmente, as da área-meio, de modo a ampliar o escopo do projeto internamente.
- Divulgar o projeto em meio acadêmico, especialmente nas Universidades Públicas contempladas com o Programa de Recursos Humanos - PRH da ANP, que visa a distribuição de bolsas de estudo entre alunos de Mestrado e Doutorado que realizem estudos e pesquisas envolvendo temas relacionados a petróleo, biocombustíveis e gás natural.
- Divulgar o projeto em meio empresarial, especialmente as concessionárias e empresas ligadas à área de petróleo no país, por meio de contato *online* e presencial com amostra representativa de empresas e envio de mensagens eletrônicas e Ofício circular às empresas não incluídas na amostra selecionada.

É importante frisar que a Ouvidoria sempre contou com o auxílio da Superintendência de Governança e Estratégia/SGE, responsável anterior pela condução do projeto, em tudo que se fez necessário, com relação ao projeto em tela. Por outro lado, as diversas Unidades que compõem a ANP têm, igualmente, realizado um trabalho de cooperação e auxílio mútuo constante com a Ouvidoria, no que tange à atualização e divulgação de seus próprios dados. Além das Unidades que participam do projeto, a equipe do Site, da Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais/SCI, atende prontamente todas as necessidades do projeto Dados Abertos, além do esperado.

Isto reforça na Ouvidoria a ideia de que a Agência adotou os Dados Abertos como um projeto pertencente à Instituição ANP como um todo. Confiante nisso, a Ouvidoria segue adiante como um dos atores que incentiva a evolução do projeto no presente e nos anos vindouros, inclusive considerando a meta estabelecida no ano de 2020 de se buscar um aumento de 25% a cada ano no inventário de dados.

8. Painel Dinâmico da Ouvidoria

Visando à transparência e à divulgação de seus dados, a Ouvidoria fez um esforço de participar do projeto recentemente implantado na ANP para divulgação de dados por meio do software *Power BI (Business Intelligence)*. Por ser uma ferramenta nova, a equipe fez treinamentos gratuitos *online* para ampliar o conhecimento sobre o assunto. Os dados foram encaminhados a partir de dezembro/2020 para publicação no sítio da ANP pela Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais (SCI).

As informações foram 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 abaixo:

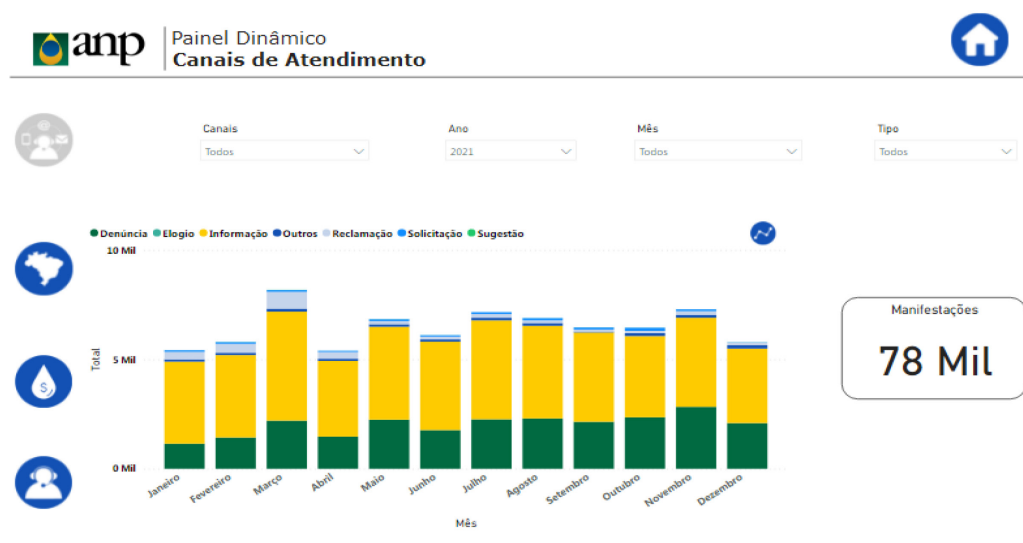
FIGURA 7

Dashboard



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 8



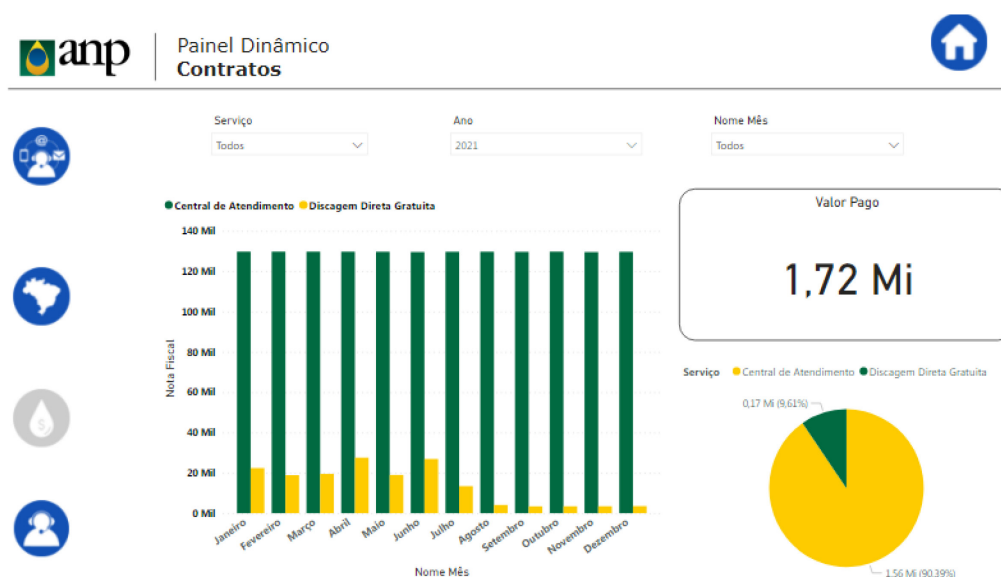
Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 9



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 10



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

Por meio destes painéis, o usuário pode interagir com a 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.

Deste modo, tanto os usuários quanto os gestores, como formuladores de políticas públicas, poderão se informar sobre a totalidade das manifestações ou sua parcialidade. Exemplos: número de reclamações da Central de Atendimento em São Paulo; número de sugestões ocorridas no ano de 2021 em todo o país; número de denúncias no Estado do Rio de Janeiro pelo Fala.BR; entre outros.

9. Sítio Eletrônico da ANP

Em 2021, a Ouvidoria manteve páginas sob sua gestão no sítio eletrônico da ANP, o qual passou a integrar o portal gov.br, sob o endereço www.gov.br/anp. As páginas são: ‘Ouvidoria’, que não existia antes; e ‘Dados Abertos’, que foi criada e passou a integrar a página de Dados Estatísticos; ‘Fale Conosco’, que com o apoio da Central de Atendimento possui uma interface que permite receber os formulários preenchidos na respectiva página; ‘Participação Social’; e ‘Perguntas Frequentes’.

Conforme mencionado anteriormente, na página Dados Abertos, a Ouvidoria acrescentou um canal direto de interlocução com o usuário externo, auxiliada pela Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais/SCI, para que o cidadão interessado possa contactar diretamente a equipe da Ouvidoria responsável pela atualização dos dados.

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 - Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

Em outubro de 2021, a Ouvidoria publicou no *site* da ANP um chamamento para participação da sociedade no Conselho de Usuários para os serviços da Agência. No começo de dezembro, foi realizada a primeira consulta aos membros do Conselho de Usuários da ANP, e o serviço escolhido, por ter uma grande demanda de solicitações, foi o de “Autorização de Revenda Varejista de Combustível Automotivo”.

Para 2022 está prevista a análise da primeira consulta e a disponibilização e análise das consultas de outros serviços prestados pela ANP. Para este item, a meta é a progressiva inclusão de grande parte dos serviços da Superintendência de Distribuição e Logística (SDL) neste projeto - iniciado no final de 2021 – e, nos próximos anos, abranger a totalidade de serviços desta agência.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Em setembro de 2020, objetivando estruturar a proteção de dados pessoais na ANP, a Diretoria Colegiada da ANP editou a Portaria ANP nº 25/2021, que incluiu a competência de “*atuar como canal de comunicação entre a ANP, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados/ANPD*” à Ouvidoria/OUV. Cabe ressaltar que os aspectos referentes à coordenação da elaboração e da implementação do Programa de Governança em Privacidade/PGP também foram formalizados por esta portaria e continuam a cargo da Superintendência de Governança e Estratégia/SGE. Além disso, ficou estabelecido que o 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 Ouvidoria.

Em 2021 a Unidade coordenou, em parceria com a Superintendência de Governança e Estratégia/SGE, a Superintendência de Gestão de Pessoas e do Conhecimento/SGP e a Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais/SCI o primeiro projeto de conscientização sobre privacidade na casa, contando com a presença virtual de grande público.

O evento gerou bastante repercussão e alguns de seus desdobramentos estão previstos para o ano de 2022:

- Elaboração do Programa de Conscientização e Capacitação em Privacidade;
- Desenvolvimento de capacitação em privacidade, proteção de dados e segurança da informação; e
- Novos eventos de conscientização.

A meta é possibilitar 8 horas de capacitação em privacidade de todos os interlocutores de LGPD de todas as Unidades, além de promover ações de conscientização.

10. Fatos Observados e Recomendações

10.1. Avaliação da nova empresa contratada para o serviço de Relacionamento com o Cidadão

Conforme mencionado anteriormente, em 2021 a empresa contratada para realizar o serviço de atendimento ao público decidiu, por questões internas, pela rescisão contratual. O trabalho desempenhado por essa empresa é de suma importância para o relacionamento da Agência com o público, seja ele agente ou consumidor.

A nova empresa vencedora assumiu as atividades preservando todas as técnicas e procedimentos, o que evitou uma solução de descontinuidade da atividade.

Recomendação: a Ouvidoria deverá manter um acirrado acompanhamento das atividades das empresas contratadas a fim de garantir a continuidade do bom atendimento em casos de infortúnios que possam ameaçar a descontinuidade dos serviços, inclusive oferecendo treinamento e visitas técnicas.

10.2. Plano de Dados Abertos

Em 2021 foi elaborado um plano de divulgação de dados abertos, para o período 2021/2023, cujo conteúdo foi aprovado pela Controladoria-Geral da União. Dentre as etapas previstas no plano de estruturação para o ano de 2022 estão a divulgação do referido conteúdo do plano em meio acadêmico, em instituições empresariais e ao público em geral, bem como a adesão de novas unidades organizacionais no âmbito da ANP. Espera-se alcançar os objetivos propostos no Plano.

Recomendação: prosseguir na atualização do Plano de Dados Abertos.

10.3. Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP

Como Plano de Ação para 2022, estabelecido a partir do Modelo de Maturidade definido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria estabeleceu a priorização em torno dos seguintes alvos:

- Relacionamento com os Conselhos de usuários - monitorar a forma pela qual se relaciona a Ouvidoria com os Conselhos de Usuários de serviços públicos do órgão. A Ouvidoria buscará concentrar a interlocução entre conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.
- Engajamento de conselheiros - definir o papel da Ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada. Esses procedimentos já foram iniciados pela Ouvidoria em conjunto com a Superintendência de Comunicação e Divulgação Institucional/SCI.
- Utilidade da relação - definir o papel da Ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada. O alvo é realizar pelo menos consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade e apresentar os resultados das consultas ao gestor do serviço. Atualmente, a Ouvidoria já iniciou uma pesquisa em conjunto com a Superintendência de Distribuição e Logística/SDL.

Recomendação: em 2022, a Ouvidoria deverá dar continuidade ao programa de Conselho de Usuários no âmbito da ANP, ampliando seu escopo de atuação.

10.4. Agenda Regulatória

Conforme já mencionado anteriormente, em 2021 verificou-se uma intensificação, por parte da Diretoria Colegiada, do acompanhamento da Agenda Regulatória. Este tema tem real importância por transmitir aos agentes uma ideia de planejamento e orientação ao mercado de forma geral.

Recomendação: a Ouvidoria, conforme mencionado na Lei 13.848/2019, deve possuir o cuidado de acompanhar todos os processos internos; assim, é importante que se tenha efetiva participação da OUV no acompanhamento com vistas ao cumprimento da Agenda Regulatória.

10.5. Satisfação do Cidadão

Baseado nos dados que mostram o resultado das pesquisas de satisfação do cidadão, verifica-se que há espaço para que novas ferramentas sejam implementadas para este fim. Há de se considerar ainda a necessidade de ter o apoio técnico da Superintendência de TI, uma vez que determinados avanços nesta área carecem de um conhecimento que a Ouvidoria não detém.

Recomendação: iniciar estudos para implementar novas tecnologias de aferição da satisfação do cliente.

11. Conclusão

O ano de 2021 mostrou-se novamente especial no que tange ao relacionamento do cidadão com a administração pública. A implementação/efetivação do trabalho remoto trouxe uma reconfiguração nas estratégias organizacionais que afetou diretamente as metas estabelecidas para a instituição.

A revisão com a devida aprovação do Planejamento Estratégico, o rigor no acompanhamento dos resultados obtidos por meio do Plano de Gestão Anual e, principalmente, a total aderência às metas estabelecidas pela Agenda Regulatória são fatos que foram relevantes para que houvesse uma notória qualidade na gestão de alto nível do órgão.

Decorrente do acima exposto, a Ouvidoria pôde, neste contexto, concentrar esforços para exercer suas atribuições legais junto à sociedade de forma objetiva e célere. Os sistemas disponibilizados pela CGU foram fundamentais para que a população pudesse exercer seu papel de controle social da ANP. A efetivação do Conselho de Usuários trouxe uma comunicação clara com os agentes e que pode forjar um caráter de relacionamento profícuo entre prestador de serviço e o cidadão. Contudo, ainda há uma necessidade de se buscar uma maior aproximação com o setor de Tecnologia da Informação da Agência para que sistemas mais modernos de comunicação com o público possam ser vislumbrados e inicializados.

A ênfase que está sendo dada pela Diretoria Colegiada no cumprimento da Agenda Regulatória traz uma desejada previsibilidade tanto para o agente regulado quanto para o consumidor, além de melhor subsidiar o planejamento setorial da agência. A Ouvidoria deve manter um acompanhamento próximo no que diz respeito à execução desta agenda.

Ainda que os números estatísticos das manifestações tenham de certa forma se mostrado estáveis em relação ao ano anterior, podemos afirmar que há todo um esforço da Agência em garantir ao público transparência dos atos e, principalmente, integridade nas decisões.

Dessa forma, a Ouvidoria seguirá enfatizando a necessidade de se construir uma relação verdadeira com a população buscando sempre ouvi-la com o intuito de facilitar a implementação de soluções que atendam tanto o agente e o consumidor, quanto os interesses do Estado.

12. 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>>

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>>.

Anexo I

Relação de Dados Abertos da ANP

	Título do Dado Aberto ANP
1	Autorizações de Gás Natural
2	Blocos com Fase Exploratória Encerrada
3	Capacidade de Armazenagem de Terminais
4	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Agentes Inutilizadores de botijões de GLP cadastrados
	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Contratos de cessão de espaço ou carregamento homologados pela ANP
	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Filiais de distribuidores autorizados ao exercício da atividade
5	Fiscalização de Conteúdo Local
6	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Declaração de Comercialidade
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Índícios de Hidrocarbonetos
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Lista de Concessões
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Poços Exploratórios Concluídos
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Poços Exploratórios em Atividade
7	Importações e exportações - Importações e Exportações de Gás Natural
	Importações e exportações - Importações e Exportações de Petróleo
	Importações e exportações - Importações e Exportações de Etanol
	Importações e exportações - Importações e Exportações Derivados de Petróleo
8	Lista de Plataformas em Operação
9	Movimentação de derivados de petróleo - Asfaltos
	Movimentação de derivados de petróleo - Combustíveis de Aviação
	Movimentação de derivados de petróleo - Combustíveis líquidos
	Movimentação de derivados de petróleo - GLP (Gás Liquefeito de Petróleo)
	Movimentação de derivados de petróleo - Lubrificantes
	Movimentação de derivados de petróleo - Solventes
	Movimentação de derivados de petróleo - Transportador Revendedor Retalhista (TRR)
10	Multas aplicadas - vencimento a partir de 2016
11	PMQC - Programa de Monitoramento da Qualidade dos Combustíveis
12	Participações Governamentais - Royalties - União
13	Processamento de petróleo e produção de derivados - Processamento de petróleo
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por refinaria
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de gás combustível por refinaria
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por central petroquímica
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados de xisto
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por outros produtores
14	Produção de biocombustíveis - Produção de biodiesel
	Produção de biocombustíveis - Produção de etanol
15	Produção de petróleo e gás natural nacional - Produção em mar
	Produção de petróleo e gás natural nacional - Produção em terra
16	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Produção de petróleo
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Produção de LGN
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Produção de gás natural
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Reinjeção de gás natural

	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Queima e perda de gás natural
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Consumo próprio de gás natural na E&P
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Gás natural disponível
17	Relação de Concessionários
	Relação de Concessionários - país de origem
18	Rodadas de licitação de petróleo e gás natural
	Rodadas de licitação de petróleo e gás natural - Processos de cessão de contratos
19	Série histórica de preços de combustíveis - Combustíveis automotivos
	Série histórica de preços de combustíveis - GLP
	Série histórica de preços de combustíveis - Óleo Diesel (S-500 e S-10) + GNV
	Série histórica de preços de combustíveis - Etanol + Gasolina Comum
	Série histórica de preços de combustíveis - GLP
	Série histórica de preços de combustíveis - Quatro últimas semanas - Óleo Diesel (S-500 e S-10) + GNV
	Série histórica de preços de combustíveis - Quatro últimas semanas - Etanol + Gasolina Comum
	Série histórica de preços de combustíveis - Quatro últimas semanas - GLP
20	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de derivados de petróleo e etanol
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de combustíveis por segmento
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de combustíveis por tipo
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de biodiesel
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Asfalto
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Etanol hidratado
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Gasolina C
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Gasolina de aviação
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - GLP
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Óleo combustível
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Óleo diesel
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Querosene de aviação
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Querosene iluminante
21	Anuário Estatístico 2018
22	Anuário Estatístico 2019
23	Anuário Estatístico 2020
24	Anuário Estatístico 2021
25	Comercialização de Gás Natural - Vendas às distribuidoras ou consumidores livres
	Comercialização de Gás Natural - Vendas entre produtores
26	Movimentação de Gás Natural em Gasodutos de Transporte
27	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Obrigação de investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) por empresa petrolífera
	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Investimentos realizados no Programa de Recursos Humanos da ANP (PRH-ANP) para o setor de petróleo, gás natural e biocombustíveis
	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Unidades de Pesquisa Credenciadas (PD&I)
	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Projetos de PD&I apresentados por empresas petrolíferas
28	Ações de Fiscalização
29	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Poços
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Dados Não Sísmicos
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Tabela de Dados de Geoquímica
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Levantamentos Geoquímicos
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Estudos
	Acervo de Dados Técnicos - Poços Perfurados Públicos

	Acervo de Dados Técnicos - Levantamentos Sísmicos Públicos
	Acervo de Dados Técnicos - Levantamentos Sísmicos Públicos 2019 - 2020
30	Amostras de Rochas e Fluidos - Acervo de Amostras
	Amostras de Rochas e Fluidos - Valores Praticados pelas Fiéis Depositárias para Atendimento das SAAs
31	Aquisição, Processamento e Estudo de Dados - Histórico das Autorizações e Despachos
	Aquisição, Processamento e Estudo de Dados - Desempenho Mensal das Operadoras e EADs
32	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Dados Não Sísmicos
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Levantamentos Geoquímicos
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Blocos Exploratórios sob Concessão
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Campos de Produção
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Blocos das Próximas Rodadas
33	Produção de Petróleo e Gás Natural por Poço - Dados de Produção por Poço



anp

Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis