

RELATÓRIO DE ANÁLISE RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis

Ouvidoria

RELATÓRIO DE RESULTADOS **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis



Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Ursula Ignacio Barcellos - Ouvidora Interina

Coordenadoria de Acesso à Informação

Alessandra da Silva Gomes - Coordenadora

Beatriz Andrade Vitoria

Renata Marques Rozenberg Siqueira

Coordenadoria Administrativa

Mina Sato - Coordenadora

Alandha de Lima Wergles

Coordenação de Atendimento, Serviços e Privacidade

Revisado por:

Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha - Coordenador

Elaborado por:

Ana Beatriz Moreira Alves

Ana Laura Nogueira Vianna

Leandro Pereira Vaz

Wellington Barros Marques Afonso

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
RESULTADOS DA ETAPA 1.....	5
RESULTADOS DA ETAPA 2.....	10
CONCLUSÃO	13

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE RESULTADOS DO FORMULÁRIO DE MELHORIA PARA A CARTA DE SERVIÇOS DA ANP

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta a análise dos resultados obtidos na Pesquisa de Satisfação da Carta de Serviços da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), realizada entre **16 de junho e 19 de julho de 2026**.

A pesquisa teve como objetivo conhecer a percepção dos usuários sobre a utilização da Carta de Serviços, identificando oportunidades de aprimoramento relacionadas à organização dos serviços, facilidade de navegação, clareza das informações, recursos de apoio e experiência de utilização.

A pesquisa foi realizada em **duas etapas**. Na primeira, foi aplicado um formulário eletrônico, que registrou **37 respostas**. Ao final do formulário, os participantes tiveram a oportunidade de manifestar interesse em participar de uma etapa complementar de entrevistas individuais.

Ao todo, **25 participantes manifestaram interesse em participar das entrevistas**. Na segunda etapa, a equipe realizou contatos com os interessados para verificar a disponibilidade e realizar os agendamentos. Desses participantes, **4 entrevistas foram efetivamente realizadas**, permitindo aprofundar algumas das percepções e sugestões apresentadas na primeira etapa.

Os resultados do formulário e os principais pontos identificados nas entrevistas são apresentados nas seções a seguir.

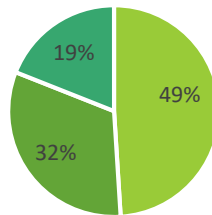
2. RESULTADOS DA ETAPA 1

2.1 Pergunta 1 - Você conseguiu encontrar facilmente o serviço que procurava na Carta de Serviços da ANP?

- **Sim:** 18 respostas (49%)
- **Com alguma dificuldade:** 12 respostas (32%)
- **Não:** 7 respostas (19%)

Análise: Mais da metade dos respondentes (51%) relatou ter encontrado alguma dificuldade ou não conseguiu localizar o serviço, indicando oportunidades de melhoria na organização e na navegação da Carta de Serviços.

Facilidade em encontrar a Carta de Serviços



■ Sim ■ Com alguma dificuldade ■ Não

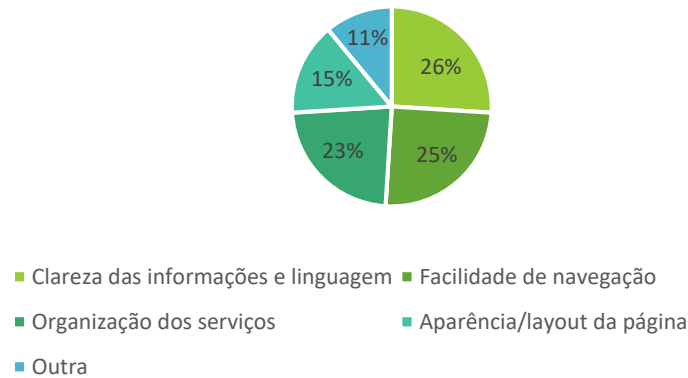
2.2 Pergunta 2 - Na sua opinião, qual(is) aspecto(s) da Carta de Serviços mais precisa(m) ser melhorado(s)?

- **Clareza das informações e linguagem:** 17 respostas (26%)
- **Facilidade de navegação:** 16 respostas (25%)
- **Organização dos Serviços:** 15 respostas (23%)
- **Aparência/layout da página:** 10 respostas (15%)
- **Outra:** 7 respostas (11%)

Outras sugestões (7 respostas): Os usuários sugeriram melhorias relacionadas à forma de apresentação e atualização das informações da Carta de Serviços. As principais contribuições envolveram a disponibilização de informações importantes em maior destaque na página, utilização de linguagem mais simples e objetiva nas normas e resoluções de referência, organização das orientações em formato mais objetivo, atualização mais frequente dos conteúdos e inclusão de informações sobre estimativas de prazos e acompanhamento de fiscalizações.

Análise: As respostas demonstram que os usuários percebem a necessidade de tornar a Carta de Serviços mais clara, intuitiva e organizada, facilitando a localização e a compreensão das informações.

Aspectos que precisam ser melhorados



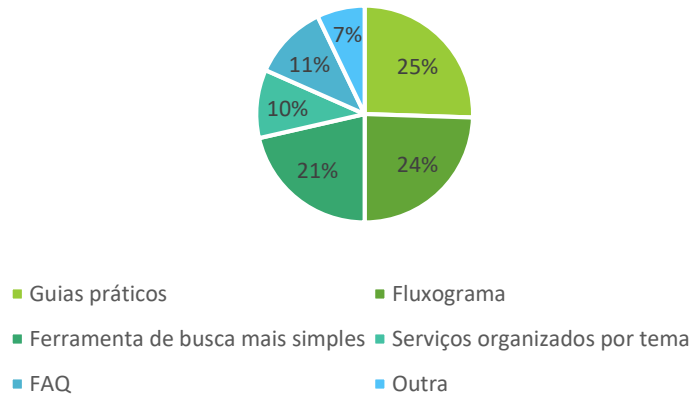
2.3 Pergunta 3 - Qual(is) recurso(s) ajudaria(m) você a encontrar ou entender melhor os serviços da ANP?

- **Guias práticos por sistema ou serviço** – 19 respostas (25%)
- **Fluxograma passo a passo**: 18 respostas (24%)
- **Ferramenta de busca mais simples**: 16 respostas (21%)
- **Serviços organizados por tema**: 10 respostas (10%)
- **Perguntas Frequentes (FAQ)**: 8 respostas (11%)
- **Outra**: 5 respostas (7%)

Outros recursos sugeridos (5 respostas): Entre as sugestões registradas, destacam-se a oferta de um atendimento mais humanizado e a utilização de uma ferramenta de inteligência artificial integrada ao site para apoiar os usuários durante a navegação.

Análise: Os participantes demonstraram preferência por recursos que orientem de forma prática a utilização dos serviços, especialmente guias, fluxogramas e mecanismos de busca mais eficientes.

Recursos que ajudariam para organizar

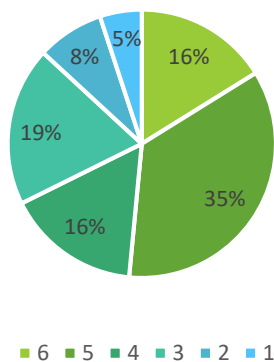


2.4 Pergunta 4 - Como você avalia sua experiência ao utilizar a Carta de Serviços da ANP?

- **Nota 6:** 6 respostas (16%)
- **Nota 5:** 13 respostas (35%)
- **Nota 4:** 6 respostas (16%)
- **Nota 3:** 7 respostas (19%)
- **Nota 2:** 3 respostas (8%)
- **Nota 1:** 2 respostas (5%)

Análise: A avaliação concentrou-se em notas intermediárias, indicando uma percepção regular da experiência de uso. Os resultados sugerem que há espaço para aprimoramentos capazes de elevar a satisfação dos usuários.

Nota

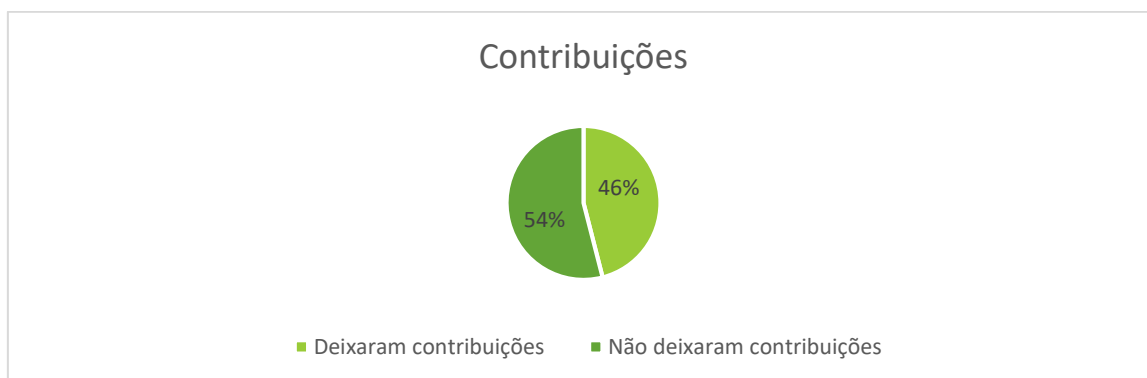


2.5 Pergunta 5 - Gostaria de deixar alguma sugestão ou opinião para melhorar a Carta de Serviços?

- 17 (46%) respondentes deixaram contribuições.

Principais temas identificados:

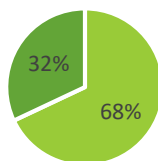
- **Organização e navegação:** necessidade de reorganizar os serviços por tema ou atividade regulada, tornando a navegação mais intuitiva e permitindo que o usuário localize o serviço desejado em menos cliques.
- **Clareza das informações:** utilização de linguagem mais simples e objetiva, com redução de informações excessivamente técnicas e melhor apresentação dos requisitos, documentos necessários e orientações para utilização dos serviços.
- **Recursos de apoio ao usuário:** inclusão de fluxogramas, checklists, exemplos práticos, perguntas frequentes (FAQ) e orientações passo a passo para facilitar a compreensão dos procedimentos.
- **Informações sobre os serviços:** apresentação mais clara dos prazos estimados de atendimento, documentos exigidos, etapas do processo, canais para acompanhamento das solicitações, responsáveis pelos serviços e motivos de exigências ou indeferimentos.
- **Canais de atendimento:** disponibilização de formas de contato mais acessíveis e diretas entre a ANP e os cidadãos, reduzindo barreiras para o encaminhamento de dúvidas, sugestões e manifestações.
- **Eficiência e previsibilidade:** alguns participantes destacaram a importância de que os prazos informados na Carta de Serviços reflitam, sempre que possível, a realidade dos processos administrativos, contribuindo para maior transparência e previsibilidade na prestação dos serviços.



2.6 Pergunta 6 - Gostaria de participar de futuras conversas sobre melhorias na Carta de Serviços da ANP?

- **Sim:** 25 respostas (68%)
- **Não:** 12 respostas (32%)

Entrevistas futuras



■ Sim ■ Não

2.7 Síntese da Etapa 1

Os resultados da primeira etapa indicam que os usuários identificam **dificuldades principalmente relacionadas à clareza das informações, navegação e organização dos serviços**. Embora 49% dos participantes tenham informado que conseguiram encontrar facilmente o serviço procurado, outros 51% relataram alguma dificuldade ou não conseguiram localizá-lo.

Entre os aspectos que mais precisam de melhorias, destacaram-se **clareza das informações e linguagem, facilidade de navegação e organização dos serviços**. Os participantes também demonstraram preferência por recursos mais práticos, especialmente **guias por sistema ou serviço, fluxogramas passo a passo e uma ferramenta de busca mais simples**.

As contribuições abertas reforçaram esses resultados, com sugestões relacionadas à reorganização dos serviços, adoção de linguagem mais simples e objetiva, inclusão de checklists, FAQ, exemplos práticos, informações sobre prazos, documentos, etapas dos processos e canais de acompanhamento. Também foram apontadas oportunidades de melhoria nos canais de atendimento e na previsibilidade dos prazos.

De forma geral, os resultados mostram que há **espaço para tornar a Carta de Serviços mais clara, intuitiva e orientada às necessidades do usuário**, especialmente por meio da melhoria da navegação, da organização das informações e da oferta de ferramentas de apoio. Além disso, **25 participantes (68%) manifestaram interesse em participar de futuras conversas sobre melhorias**, possibilitando o aprofundamento qualitativo dos resultados na segunda etapa.

3. RESULTADOS DA ETAPA 2

A segunda etapa teve como objetivo aprofundar as percepções identificadas na primeira etapa da pesquisa, por meio de entrevistas individuais com participantes que manifestaram interesse em colaborar.

Dos **25 participantes que demonstraram interesse em participar das entrevistas**, a equipe realizou contatos para verificar a disponibilidade e viabilizar os agendamentos. Entretanto, houve **dificuldades de engajamento e disponibilidade dos participantes**, sendo necessário realizar uma segunda chamada para ampliar as possibilidades de participação. Ao final, **4 entrevistas foram efetivamente realizadas**.

A participação inferior à inicialmente prevista constitui uma limitação desta etapa e deve ser considerada na interpretação dos resultados. Além disso, durante os contatos,

verificou-se que **parte dos participantes não utilizava diretamente a Carta de Serviços da ANP**, o que também dificultou a continuidade de algumas entrevistas.

Ainda assim, os relatos obtidos apresentaram contribuições relevantes para a compreensão da experiência dos usuários e permitiram aprofundar aspectos identificados na primeira etapa.

Para preservar a privacidade dos participantes, os resultados das entrevistas são apresentados **de forma conjunta e anonimizada**, sem identificação individual dos cidadãos. Os achados foram agrupados por temas, permitindo destacar as principais dificuldades, percepções e sugestões de melhoria identificadas ao longo das entrevistas.

3.1 Dificuldade na Navegação e Localização dos Serviços

Um dos principais pontos identificados nas entrevistas foi a dificuldade para localizar os serviços e informações de interesse. Os participantes relataram que nem sempre é simples relacionar a necessidade do usuário ao serviço correspondente na Carta de Serviços.

Foi sugerido o aprimoramento da ferramenta de pesquisa, com uma **busca mais rápida e intuitiva**, além de um acesso mais evidente à funcionalidade. Também foi mencionada a possibilidade de disponibilizar um botão ou atalho que conduza diretamente à pesquisa da Carta de Serviços.

3.2 Clareza e Linguagem das Informações

As entrevistas apontaram dificuldades relacionadas à compreensão dos conteúdos disponibilizados. Foram relatadas dificuldades com a linguagem utilizada nos manuais e a percepção de que determinados conteúdos são extensos ou pouco objetivos.

Essa dificuldade pode ser ainda mais significativa para usuários que não possuem conhecimento prévio sobre os serviços e setores regulados pela ANP. Nesse sentido, foi sugerida a utilização de **linguagem simples, clara e objetiva**, facilitando a compreensão das informações pelo público em geral.

3.3 Organização e Apresentação dos Serviços

Também foi identificada a necessidade de melhorar a **organização das informações** apresentadas na Carta de Serviços. Os participantes apontaram que os serviços podem ser apresentados de maneira muito genérica, dificultando a identificação das informações relevantes para cada situação.

Foi destacada a importância de estruturar as informações de maneira mais específica e objetiva, facilitando a identificação das etapas e dos procedimentos necessários para cada serviço.

Paralelamente foi apontada a necessidade de considerar particularidades relacionadas a determinadas atividades e contextos regionais, uma vez que a ausência de informações específicas pode gerar dúvidas e retrabalho.

3.4 Prazos, Etapas e Previsibilidade

Outro ponto identificado foi a necessidade de oferecer informações mais claras sobre **prazos e etapas dos serviços**.

Os participantes sugeriram a disponibilização de estimativas de tempo para análise e conclusão das solicitações, permitindo maior previsibilidade ao usuário durante o processo.

Também foi sugerido que, quando aplicável, a Carta apresente informações sobre autorizações, licenças e documentos emitidos por outros órgãos que sejam necessários para a realização de determinado serviço, contribuindo para que o usuário compreenda o processo de forma mais completa e evite retrabalho.

3.5 Materiais de Apoio e Orientação ao Usuário

Os participantes sugeriram a criação de **vídeos tutoriais, manuais e materiais explicativos** para auxiliar os usuários na utilização da Carta de Serviços.

Entre as sugestões, destacou-se a criação de conteúdos orientando o usuário sobre como encontrar os serviços, realizar buscas e compreender as informações disponibilizadas na Carta.

A disponibilização desses materiais poderia facilitar o primeiro contato do cidadão com a Carta e reduzir dificuldades relacionadas à localização e compreensão dos serviços.

3.6 Visibilidade e Conhecimento da Carta de Serviços

As entrevistas também revelaram uma questão relacionada à **visibilidade da própria Carta de Serviços**.

Parte dos participantes informou que não conhecia a página específica da Carta, embora já utilizasse serviços da ANP por outros caminhos disponíveis no portal. Esse resultado indica que, além de aprimorar a experiência de quem já utiliza a Carta, existe uma oportunidade de **tornar a ferramenta mais conhecida e facilmente acessível** aos usuários.

3.7 Comunicação e Canais de Atendimento

Por fim, foram identificadas percepções relacionadas à comunicação com a Agência.

Foi relatado que os canais oficiais nem sempre são suficientes para esclarecer dúvidas mais complexas, reforçando a importância de disponibilizar informações digitais mais completas e específicas.

Também foi mencionada a utilização de contatos diretos disponibilizados no site da ANP para tratar de determinadas demandas, especialmente questões consideradas mais simples ou urgentes.

Nesse sentido, os relatos indicam uma oportunidade de avaliar a forma como os diferentes canais de informação e atendimento são apresentados ao usuário, deixando mais claro **qual canal deve ser utilizado em cada situação**.

3.8 Síntese da Etapa 2

De forma geral, os resultados da segunda etapa reforçam os principais pontos identificados no formulário, especialmente a necessidade de tornar a Carta de Serviços **mais fácil de localizar, compreender e utilizar**.

As entrevistas acrescentaram uma perspectiva qualitativa aos resultados da primeira etapa, permitindo identificar situações concretas enfrentadas pelos usuários e sugestões práticas de aprimoramento.

Entre os principais pontos levantados estão a melhoria da ferramenta de busca, a adoção de linguagem simples, a reorganização das informações, a apresentação mais clara de prazos e etapas, a criação de materiais de apoio e o aumento da visibilidade da Carta de Serviços.

Os resultados também indicam a importância de considerar diferentes perfis de usuários, inclusive aqueles que não possuem familiaridade com os serviços regulados pela ANP, de modo que a Carta possa ser compreendida não apenas por usuários especializados, mas também pelo público em geral.

4. Conclusão

Os resultados obtidos nas duas etapas da pesquisa foram considerados pela equipe como importantes subsídios para o aprimoramento da Carta de Serviços da ANP. **Todas as opiniões, sugestões e percepções apresentadas pelos participantes serão consideradas no planejamento das próximas ações**, buscando priorizar as melhorias que possam gerar maior impacto na experiência dos usuários.

A partir dos resultados, será elaborado um **planejamento de melhorias**, considerando a viabilidade e as necessidades identificadas, com o objetivo de iniciar as alterações na Carta de Serviços **o mais breve possível**. A intenção é tornar o acesso aos serviços mais simples, claro, organizado e adequado às necessidades dos cidadãos.

A participação dos usuários foi fundamental para identificar dificuldades que nem sempre podem ser percebidas apenas pela análise interna. Dessa forma, a ANP poderá utilizar os resultados desta pesquisa como base para promover melhorias contínuas na Carta de Serviços e, consequentemente, na experiência dos usuários.



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis

