

”

RELATÓRIO ANUAL 2019

# OUVIDORIA ANP



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

RELATÓRIO ANUAL 2019

# OUVIDORIA ANP

***Diretor-Geral***

Raphael Neves Moura (interino)

***Diretores***

Dirceu Cardoso Amorelli Junior

Felipe Kury

José Cesário Cecchi

Marcelo Paiva de Castilho Carneiro (interino)

***Ouvidor***

Marcos Antônio Souza de Araújo

***Substituto***

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

***Estagiárias***

Camila Vieira de Souza

Yasmin Márcia da Silva Souza

## SUMÁRIO

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Mensagem do Ouvidor  | 6  |
| 2   | Ouvidoria: Um Canal Cidadão  | 7  |
| 3   | Formação da Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) | 8  |
| 3.1 | Aspectos Jurídicos da Ouvidoria x CRC  | 11 |
| 3.2 | Plano de Dados Abertos   | 11 |
| 3.3 | Estruturação da Ouvidoria da ANP   | 12 |
| 4   | Número de Atendimento 0800   | 13 |
| 5   | Central de Atendimento Multimeios da ANP   | 14 |
| 5.1 | Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento                                      | 15 |
| 5.2 | Classificação das Manifestações  | 18 |
| 5.3 | Usuário Externo  | 18 |
| 6   | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão: e-SIC                              | 19 |
| 7   | Fala.BR  | 26 |
| 8   | Fatos Observados e Recomendações   | 30 |
| 8.1 | Questões Relacionadas à Classificação do Sigilo das Informações                            | 30 |
| 8.2 | Aprimoramento das Boas Práticas de Gestão Documental                                       | 31 |
| 8.3 | Ouvidoria Interna  | 31 |
| 8.4 | Aplicação da Lei das Agências  | 31 |
| 8.5 | Plano de Implantação dos Dados Abertos   | 32 |
| 8.6 | Repercussão Positiva dos Leilões de Exploração   | 32 |
| 8.7 | Participação do Público nas Reuniões de Diretoria Colegiada                                | 32 |
| 8.8 | Revisão do Regimento Interno da ANP  | 33 |
| 8.9 | Temas em Andamento   | 33 |
| 9   | Conclusão  | 34 |
| 10  | Referência Bibliográfica   | 35 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gráfico 1  | Avaliação do Serviço no <i>site</i> da ANP                    | 10 |
| Gráfico 2  | Orientações para Cumprimento dos Trâmites                     | 10 |
| Gráfico 3  | Acesso às Informações Necessárias ao Acompanhamento do Pedido | 11 |
| Gráfico 4  | Chamadas Recebidas  | 15 |
| Gráfico 5  | Tempo Médio de Espera   | 16 |
| Gráfico 6  | Tempo Médio de Atendimento                                    | 16 |
| Gráfico 7  | Atendimento 2019  | 17 |
| Gráfico 8  | Solicitação 2019  | 17 |
| Gráfico 9  | Tipos de Manifestação   | 18 |
| Gráfico 10 | Tipos de Público  | 18 |
| Gráfico 11 | Manifestação por Região                                       | 19 |
| Gráfico 12 | Volume de Pedidos por Mês - e-SIC                             | 20 |
| Gráfico 13 | Tipos de Solicitante  | 23 |
| Gráfico 14 | Número de Pedidos Atendidos por UORG                          | 23 |
| Gráfico 15 | Evolução do Número de Pedidos (2015/2019)                     | 24 |
| Gráfico 16 | Recursos Respondidos – Chefe Hierárquico                      | 25 |
| Gráfico 17 | Recursos Respondidos – Autoridade Máxima                      | 25 |
| Gráfico 18 | Recursos Respondidos – Controladoria-Geral da União           | 26 |

## ÍNDICE DE TABELAS

|           |    |
|-----------|----|
| Tabela 1  | 8  |
| Tabela 2  | 8  |
| Tabela 3  | 9  |
| Tabela 4  | 9  |
| Tabela 5  | 9  |
| Tabela 6  | 9  |
| Tabela 7  | 9  |
| Tabela 8  | 15 |
| Tabela 9  | 21 |
| Tabela 10 | 21 |
| Tabela 11 | 21 |
| Tabela 12 | 21 |
| Tabela 13 | 21 |
| Tabela 14 | 21 |
| Tabela 15 | 22 |
| Tabela 16 | 22 |
| Tabela 17 | 22 |
| Tabela 18 | 24 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|           |    |
|-----------|----|
| Figura 1  | 26 |
| Figura 2  | 27 |
| Figura 3  | 28 |
| Figura 4  | 28 |
| Figura 5  | 28 |
| Figura 6  | 29 |
| Figura 7  | 29 |
| Figura 8  | 29 |
| Figura 9  | 30 |
| Figura 10 | 30 |

## 1. Mensagem do Ouvidor

Numa democracia cada vez mais madura e vibrante, como a brasileira, estar atento aos anseios da população não é, tão somente, uma obrigação legal para com os contribuintes; é, também, um estado de espírito que deve ser cultivado e manifestado por todo brasileiro patriota, que ama seu povo, sua cultura e suas tradições.

Nesse sentido, o trabalho desenvolvido pelas ouvidorias ganha proporção inimaginável quando verificamos as possibilidades de atuação junto aos órgãos públicos, fazendo o devido papel legal de comunicar a sociedade com os gestores.

A Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), implantada pelo Decreto nº 2.455, de 14 de janeiro de 1998, cuja atribuição institucional é promover a regulação, a contratação e a fiscalização das atividades econômicas integrantes da indústria do petróleo, atua num setor extremamente sensível da sociedade brasileira. Assim, ter um órgão público atento, comprometido, atuante e em consonância com os anseios e as manifestações da sociedade não é tarefa simples, porém é extremamente necessária.

A sociedade, como organismo vivo e evolutivo, vem ditando as transformações necessárias para o bom convívio humano, no qual as palavras de ordem por ela ditadas estão intimamente associadas ao bem estar, à eficiência administrativa e, principalmente, à integridade dos atos públicos. Nesse contexto, a administração pública no Brasil vem impondo um ritmo de aperfeiçoamento de processos que impactam diretamente as atividades da ANP.

Em período recente, várias foram as iniciativas governamentais com o intuito de se aprimorar a gestão pública, principalmente no que concerne ao envolvimento do cidadão com a administração dos recursos públicos. *Compliance* passou a ser um conceito a ser perseguido em todos os níveis, por qualquer organização que queira ser reconhecida como íntegra. Foram editados leis e decretos, tais como a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei que dispõe sobre as Agências Reguladoras, a Lei que versa sobre os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, a Lei Geral de Proteção de Dados, entre outras, que bem demonstram a força que o cidadão deve dispor no processo de execução do controle sobre o bem público.

Desse modo, a mensagem que deixo é de otimismo e de perseverança ao propor que, como elo integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo da União, haja uma gestão interna ao nosso ambiente de trabalho que venha a gerar sinergia ao congregar os interesses dos cidadãos com o bom resultado gerado por uma Administração séria e comprometida com os reais interesses da sociedade.

Como legalmente estabelecido, zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela ANP deve ser um norte a ser perseguido, não só pela equipe da Ouvidoria, mas também por todas as Unidades Organizacionais da Agência, pois somente assim estaremos canalizando esforços para que se cumpram os anseios legítimos do povo ancorados na Constituição Federal.

## 2. Ouvidoria: Um Canal Cidadão

Dentre as diversas Unidades que compõem uma empresa, de modo geral, e em especial cada órgão da Administração Pública Federal, a ouvidoria possui papel diferenciado e fundamental. Por meio dela, os cidadãos brasileiros e agentes econômicos podem expressar suas demandas, quais sejam: solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Deste modo, ela se destaca com relação a viabilizar a transparência, a responsividade e o exercício de cidadania. A partir desta interação com seus “clientes”, o organismo público poderá detectar possíveis falhas e virtudes relacionadas a procedimentos, prazos e condutas. O conhecimento que advirá destes dados gerará o estabelecimento de novas metas e ajustes necessários aos processos de gestão interna.

Pode-se afirmar que todas as empresas podem e devem melhorar a execução de suas rotinas de trabalho, tanto interna quanto externamente. Esta premissa baseia-se no fato de que, tanto empresas como cidadãos, podem planejar suas ações, executá-las e avaliá-las. A partir da avaliação, a empresa pode corrigir possíveis falhas e aprimorar-se. Em consequência, as melhorias promovidas possibilitarão o seu crescimento.

Sem o conhecimento de suas próprias deficiências é impossível ao indivíduo, tanto como ao órgão público, corrigi-las e aperfeiçoar-se. Assim, mais que uma ponte a interligar o cidadão com a empresa, a ouvidoria constitui-se, portanto, num instrumento essencial para avaliação e melhoria de processos de gestão.

Além de propiciar o conhecimento de suas oportunidades de melhoria, extraídos das denúncias e reclamações que eventualmente permeiam o órgão e de seus aspectos positivos, pelo recebimento de elogios e sugestões, a ouvidoria exerce outros importantes papéis: trata-se, assim, de fonte de subsídios para a correta tomada de decisão da Diretoria Colegiada, calcada em dados obtidos pela interação com o público; e da necessária efetivação da transparência pública, que resultará em disponibilização ao público de informações passíveis de divulgação, cujo conteúdo impõe responsabilidade por parte de quem divulga e de quem utiliza.

Todas essas ações permitem que os brasileiros conheçam o órgão público e melhor utilizem e interajam com ele, apropriando-se, então, dos serviços prestados. De acordo com MARIO (2013) “*O métier central das Ouvidorias são os direitos sociais e as políticas voltadas para sua garantia, estes constituem o cerne das reclamações recebidas*”.

Por outro lado, a ouvidoria atende a imperativos constitucionais, pois está previsto na Constituição Brasileira, em seu artigo 5º que:

*XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;*

*XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:*

*a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;*

*b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal (...)*



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

No período compreendido entre 2015 e 2018, cabe contextualizar o leitor com os seguintes aspectos: o setor de petróleo, gás natural e biocombustíveis passava por uma grave crise em função da operação Lava Jato, que levou à prisão vários políticos e executivos do setor; havia moratória na realização de leilões de petróleo e gás, em razão da introdução do modelo de partilha de produção e da discussão sobre a distribuição dos valores de participações governamentais entre os entes da federação, ocorrida no Congresso Nacional, que atrasaram o desenvolvimento do Polígono do Pré-Sal; a Petrobras com elevado endividamento em decorrência da corrupção endêmica e da política de preços que não acompanhava a paridade de importação, ainda que o Brasil fosse importador líquido de derivados; o setor de etanol com várias usinas com pedido de recuperação judicial e falência, dentre outros fatores, pelo congelamento de preços da gasolina; a indústria dependente de gás natural como matéria-prima ou para geração de energia com perda de competitividade em razão dos elevados preços pelos problemas estruturais do setor; e a política de gigantismo do papel da Petrobras na economia, que tornava todos os investimentos dependentes de uma única empresa.

Desde junho de 2000, a ANP dispõe do canal de comunicação com o cidadão, denominado Centro de Relações com o Consumidor (CRC), formado por uma Central de Atendimento que recebe as manifestações por meio de ligação gratuita ou por formulário específico disponível na página eletrônica da Agência, após clicar no ícone “Fale Conosco”.

Assim, para que se possa ter uma correta avaliação da evolução do número de manifestações e, também, fazer uma análise dos fatos embutidos nestes quantitativos até a criação da ouvidoria, foram dispostos abaixo dados de anos anteriores a 2019, cuja intenção é melhor traduzir ao leitor o conteúdo deste relatório.

TABELA 1

| 2015                  | Jan   | Fev   | Mar   | Abr   | Mai   | Jun   | Jul   | Ago   | Set   | Out   | Nov   | Dez   |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Agradecimentos</b> | 01    | 01    | 04    | -     | -     | -     | 01    | 02    | -     | 01    | -     | -     |
| <b>Elogios</b>        | 01    | -     | 01    | 01    | -     | 05    | 02    | 02    | -     | 02    | -     | 01    |
| <b>Informação</b>     | 4.547 | 4.331 | 4.989 | 4.293 | 4.536 | 4.862 | 5.680 | 5.406 | 5.735 | 5.476 | 5.450 | 4.484 |
| <b>Reclamação /</b>   | 1.798 | 1.615 | 1.717 | 1.432 | 1.372 | 1.555 | 1.591 | 1.576 | 1.666 | 1.929 | 1.984 | 1.982 |
| <b>Denúncia</b>       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| <b>Sugestões</b>      | 05    | 11    | 04    | 01    | 02    | 02    | 06    | 05    | 05    | 10    | 08    | -     |

TABELA 2

| Contatos com a Central de Atendimento / 2015 |               |
|--|---------------|
| <b>Agradecimentos</b>                        | 10            |
| <b>Elogios</b>                               | 15            |
| <b>Informações</b>                           | 59.789        |
| <b>Reclamações e Denúncias</b>               | 20.217        |
| <b>Sugestões</b>                             | 59            |
| <b>Total</b>                                 | <b>80.090</b> |

TABELA 3

| 2016                  | Jan   | Fev   | Mar   | Abr   | Mai   | Jun   | Jul   | Ago   | Set   | Out   | Nov   | Dez   |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Agradecimentos        | 01    | -     | 02    | 03    | 01    | -     | -     | 01    | -     | 02    | 01    | 03    |
| Elogios               | 02    | -     | -     | 01    | 04    | -     | -     | -     | 02    | 02    | 03    | 06    |
| Informação            | 5.002 | 4.523 | 5.894 | 5.173 | 5.951 | 6.002 | 5.353 | 5.368 | 5.220 | 5.279 | 5.753 | 5.489 |
| Reclamação / Denúncia | 1.952 | 1.921 | 2.436 | 2.136 | 2.128 | 2.250 | 2.253 | 2.109 | 2.294 | 2.543 | 2.345 | 2.194 |
| Sugestões             | 04    | 02    | 01    | 05    | 02    | 10    | 07    | 13    | 03    | 08    | 04    | 11    |

TABELA 4

| Contatos com a Central de Atendimento / 2016 |               |
|--|---------------|
| Agradecimentos                               | 14            |
| Elogios                                      | 20            |
| Informações                                  | 65.007        |
| Reclamações e Denúncias                      | 26.561        |
| Sugestões                                    | 70            |
| <b>Total</b>                                 | <b>91.672</b> |

TABELA 5

| 2017                  | Jan   | Fev   | Mar   | Abr   | Mai   | Jun   | Jul   | Ago   | Set   | Out   | Nov   | Dez   |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Agradecimentos        | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 01    | -     | -     | 01    | 02    | -     |
| Elogios               | -     | 03    | 01    | 02    | -     | -     | 03    | -     | 01    | 01    | -     | 01    |
| Informação            | 6.037 | 4.763 | 6.000 | 4.840 | 6.637 | 5.578 | 5.711 | 6.697 | 5.616 | 6.146 | 6.444 | 5.334 |
| Reclamação / Denúncia | 2.463 | 2.075 | 3.113 | 2.484 | 2.188 | 2.104 | 2.430 | 3.019 | 2.730 | 2.625 | 2.583 | 2.831 |
| Sugestões             | 07    | 07    | 12    | 15    | 08    | 09    | 08    | 06    | 02    | 02    | 03    | 05    |

TABELA 6

| Contatos com a Central de Atendimento / 2017 |                |
|--|----------------|
| Agradecimentos                               | 4              |
| Elogios                                      | 12             |
| Informações                                  | 69.803         |
| Reclamações e Denúncias                      | 30.645         |
| Sugestões                                    | 84             |
| <b>Total</b>                                 | <b>100.548</b> |

TABELA 7

| Contatos com a Central de Atendimento / 2018 |                |
|--|----------------|
| Informações                                  | 71.384         |
| Reclamações e Denúncias                      | 36.975         |
| Ligações Improdutivas                        | 686            |
| Agradecimentos, Elogios e Sugestões          | 92             |
| Outros                                       | 4              |
| <b>Total</b>                                 | <b>109.141</b> |

Verifica-se, nas tabelas acima, uma curva crescente de manifestações, com uma taxa anual de cerca de 20% entre os anos de 2015 e 2017; e, no total de atendimentos registrados em 2018, houve um aumento de aproximadamente 8% em comparação com o ano anterior.

Assim, a partir dos fatos acima expostos, referentes ao setor de óleo e gás, certamente era de se esperar que o número de manifestações apresentasse uma tendência de subida anual.

No mesmo período em tela, ainda que sob o formato administrativo de um CRC, foi possível cumprir a meta estratégica de responder às manifestações em até 20 dias, com o índice de 95% (a meta é de 93%), o que denota a eficiência do setor.

Ainda em 2018, foi finalizada uma pesquisa de satisfação com o público para verificar a qualidade das respostas, o tempo de atendimento, as informações que constam no site, bem como a facilidade no uso dos sistemas.

Foram enviados cerca de 10 mil formulários, com aproximadamente 15% de taxa de resposta. Os próximos gráficos mostram a avaliação qualitativa por parte dos usuários cujas demandas foram concluídas, sendo apresentados em escala de 1 a 5, em que 1 significa totalmente insatisfeito e 5, totalmente satisfeito. NR indica ausência de resposta.

GRÁFICO 1

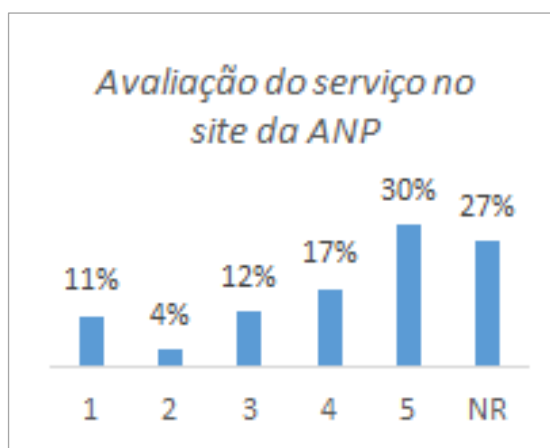


GRÁFICO 2

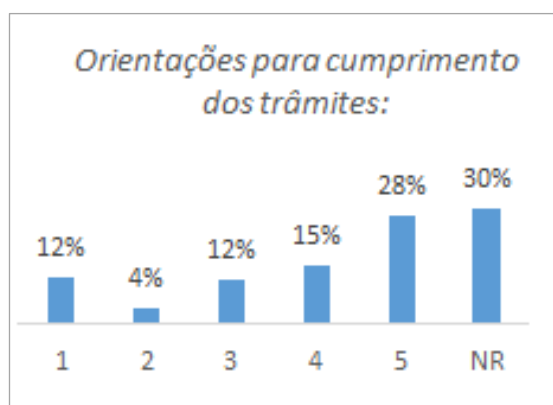
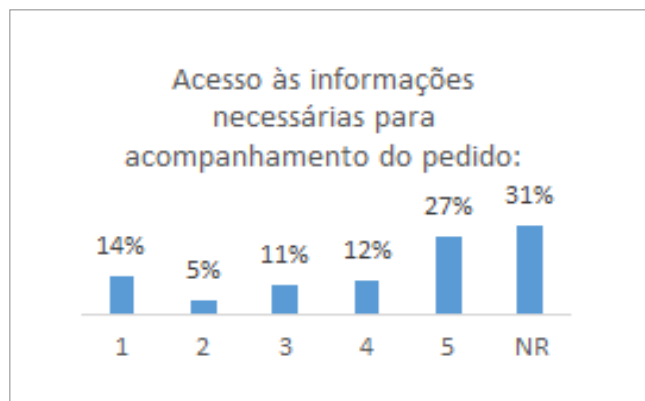


GRÁFICO 3



Conclui-se então que, mesmo sem uma ouvidoria constituída e instituída, a ANP pôde conduzir o importantíssimo trabalho de comunicação com o público, dando maior transparência e credibilidade aos atos de gestão da Diretoria Colegiada. Entretanto, a criação do Sistema de Ouvidorias e sua legislação afeta trouxe um empoderamento jurídico importante para que todos os objetivos traçados pela Controladoria-Geral da União sejam mais facilmente perseguidos e alcançados.

### 3.1. Aspectos Jurídicos da Ouvidoria x CRC

Com a criação da Ouvidoria e, principalmente, pela edição da Lei 13.848/2019, na qual consta em seu Art. 22, parágrafo 1º, inciso II, que o Ouvidor tem atribuição de “acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência”, foi dado contorno jurídico e robustez a uma ferramenta essencial no exercício da transparência dos atos. Além disso, certamente como decorrência da nova legislação, levando a uma apuração mais terminativa, espera-se que tais tipos de manifestação cresçam consideravelmente.

Quanto à qualidade das manifestações, com a introdução das Reuniões de Diretoria (RD) abertas ao público e transmitidas por canal do *YouTube* a partir de 2019, verificou-se que o teor das manifestações teve seu conteúdo mais bem qualificado. Questões referentes às pautas decididas pela Diretoria Colegiada passaram a ser tratadas com precisão pelos diversos canais da ouvidoria. Este fato revela o aspecto positivo que o ato de criação da RD, transmitida e presencial, venha a favorecer a transparência ativa imposta à administração pública.

Logo, a nova legislação, consubstanciada essencialmente nas Leis 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), 13.460/2017 (conhecida como “Lei das Ouvidorias”) e 13.848/2019 (conhecida como “Lei das Agências”), trouxe ao processo de relacionamento da gestão pública com o cidadão, por meio da Ouvidoria, um amparo jurídico importante para que a participação e o consequente controle da sociedade sobre os atos públicos fossem otimizados.

### 3.2. Plano de Dados Abertos

Dentre os objetivos traçados, a ouvidoria, prosseguindo no trabalho anterior conduzido pela Secretaria Executiva da ANP (SEC), logrou em 2019 ampliar a divulgação de dados abertos ao público, cujo plano de ação foi inteiramente aprovado pela CGU e cumprido. Restou para 2020 a “fase de divulgação” do referido plano, a ser desenvolvido junto às universidades e empresas do setor de óleo e gás.

Tal iniciativa, cuja disponibilização dos dados produzidos pela ANP poderá ser empregada na gestão de empresas e negócios por pessoas físicas ou jurídicas, tanto nos setores de exploração/produção como de distribuição e revenda (chamados de *upstream*, *midstream* e *downstream*, respectivamente), poderá significar um grande avanço na transparência ativa e redundar em importantes ganhos para o setor. Pode-se tomar como exemplo a divulgação dos preços de combustíveis, localização de postos de gasolina, produção de petróleo e gás natural, monitoramento da qualidade de combustíveis, entre outros dados.

### 3.3. Estruturação da Ouvidoria da ANP

Por outro lado, ainda que esteja administrativamente vinculada à Diretoria-Geral, no âmbito da ANP a ouvidoria impõe-se como um organismo independente, com capacidade de gerir e encaminhar suas próprias demandas, buscando meios de solucionar questões e problemas que sejam disponibilizados ao seu conhecimento, conforme insculpido no art. 22 da lei 13.848/2019.

Hoje, a ouvidoria atende por meio do número de telefone 0800 970 0267. Além deste canal, o usuário pode contactar a Agência por seu sítio eletrônico, ao preencher o formulário do “Fale Conosco”, e ainda pelo e-SIC e “Fala.BR” e qualquer outro meio físico ou eletrônico.

Vale lembrar que constam como atribuições da ouvidoria no regimento interno da agência as seguintes tarefas:

*I - receber e oferecer tratamento adequado a críticas, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação relacionados à atuação da ANP, podendo responder diretamente aos interessados quando oportuno;*

*II - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, encaminhando-as à unidade organizacional competente e solicitando as providências necessárias para dirimir as dúvidas e corrigir os eventuais problemas constatados;*

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

*IV - produzir periodicamente relatório circunstanciado contendo estatísticas e análises relativas às solicitações recebidas;*

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

*VI - coordenar o Centro de Relações com o Consumidor da ANP*

Por ocasião da criação da ouvidoria, em setembro de 2019, e para fazer frente às novas atribuições daquele setor, houve a reorganização da equipe, tendo sido convocado um novo servidor, um terceirizado e dois novos estagiários para auxiliar a adequada execução do trabalho. Somaram-se estes aos três antigos componentes originários do CRC, totalizando sete integrantes, uma secretária e o próprio gestor.

Tal reestruturação verificou-se necessária, ao considerar-se a crescente demanda da sociedade sobre assuntos atribuídos à ANP, e como a análise realizada acima nos leva a depreender.

Deste modo, o organograma da Ouvidoria adota a seguinte divisão:

| Ouvidor                              |                           |                            |
|--------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Secretária                           |                           |                            |
| Ouvidor Substituto                   | Coordenador Institucional | Coordenador Administrativo |
| Analista Administrativo Terceirizado | Estagiário                | Estagiário                 |

Após a criação da Ouvidoria, uma das primeiras medidas em relação à nova equipe foi a capacitação de todos para o exercício adequado de suas atividades. Os cursos efetuados foram:

- Elaboração de Plano de Dados Abertos;
- Governo Aberto;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Tratamento de Reclamações em Ouvidoria;
- Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos;
- Lei de Acesso à Informação.

Toda a equipe obteve tempo dedicado para efetuar esses cursos – normalmente *online* – pela Escola Virtual de Governo. Além dos cursos, a equipe debruçou-se sobre a legislação mais afim com os assuntos da ouvidoria, quais sejam:

- Decreto nº 6.523/2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- Lei 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- Decreto nº 7.963/2013, que institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania;
- Decreto nº 9.492/2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal; e
- Decreto 10.197/2020, que estabelece o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

#### 4. Número de Atendimento 0800

A Agência possui um número de atendimento telefônico ao usuário externo, qual seja, 0800 970 0267, para chamadas oriundas de terminais fixos e móveis e encaminhamento à Central de Atendimento da ANP.

Para a prestação desse serviço, o contrato com a empresa Embratel foi assinado em 09 de junho de 2016, por 12 (doze) meses, prorrogável pelo prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

O contrato foi firmado pelo valor mensal de R\$ 35.866,95 (trinta e cinco mil, oitocentos e sessenta e seis reais e noventa e cinco centavos), o que corresponde ao valor global de R\$ 430.403,40 (quatrocentos e trinta mil, quatrocentos e três reais e quarenta centavos) pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, tendo por objeto Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), adequado para realização e recebimento de chamadas franqueadas ao público em geral por meio do telefone 0800 970 0267, oriundas de terminais fixos e móveis, e encaminhamento à Central de Atendimento da ANP.

O termo aditivo nº 01 prorrogou a vigência por 12 (doze) meses, correspondentes ao período de 16/06/2017 a 15/06/2018, e reestabeleceu o equilíbrio econômico-financeiro em 3,11% dos valores dos preços do contrato, em razão da elevação da alíquota do ICMS sobre os serviços de comunicação no Estado do Rio de Janeiro de 26% para 28%. Desse modo, o valor estimado do contrato passou para R\$ 36.981,76 (trinta e seis mil, novecentos e oitenta e um reais e setenta e seis centavos), o que corresponde ao valor global de R\$ 443.781,07 (quatrocentos e quarenta e três mil, setecentos e oitenta e um reais e sete centavos).

O termo aditivo nº 02 prorrogou a vigência por 12 (doze) meses, correspondentes ao período de 16/06/2018 a 15/06/2019, com a manutenção dos termos do contrato e valores do aditivo anterior.

O termo aditivo nº 03 prorrogou a vigência por 12 (doze) meses, correspondentes ao período de 16/06/2019 a 15/06/2020, além de acrescer o objeto em 25% do contrato inicial, o que equivale a um acréscimo de mesma monta em relação ao valor inicial atualizado do contrato, assumindo-se o valor mensal de R\$ 46.227,19 (quarenta e seis mil, duzentos e vinte e sete reais e dezenove centavos) e valor global anual de R\$ 554.726,34 (quinhentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e vinte e seis reais e trinta e quatro centavos).

A partir do terceiro aditivo, verificou-se diminuição do valor do minuto contratado, por iniciativa do próprio Contratado. Tal medida vem a significar uma economia para a Agência neste último ano de prorrogação do contrato.

Atualmente, a partir de resposta da empresa, na qual manifestou interesse em renovar o vínculo contratual com a ANP, o presente contrato encontra-se em fase de prorrogação.

## 5. Central de Atendimento Multimeios da ANP

Iniciado em 1º de dezembro de 2015, com vigência por 12 meses, prorrogáveis até o prazo máximo de 60 meses, o atual Contrato n.º 9.056/15-ANP-006445, firmado com a empresa ViaCall Center Serviços de Contatos Telefônicos Ltda., tem como objeto a prestação de serviços continuados de atendimento multimeios, abrangendo todos os recursos necessários para a sua implantação e operacionalização da Central de Atendimento do Centro de Relações com o Consumidor (CRC).

Em 30 de novembro de 2018, foi firmado o Termo Aditivo nº 3, que repactuou o valor do contrato em razão de um aumento de 5% no piso estadual da categoria operador de telefone, acresceu 4 operadores à Central de Atendimento, em função do aumento do volume de ligações (inciso I, artigo 65 da Lei nº 8.666/93), e prorrogou sua vigência por 12 meses, correspondentes ao período de 01/12/2018 a 30/11/2019 (inciso II, do artigo 57 da Lei nº 8.666/93).

Após a última prorrogação, em 1º de dezembro de 2019, o valor total do contrato passou a ser de R\$ 1.892.674,40 (um milhão, oitocentos e noventa e dois mil, seiscentos e setenta e quatro reais e quarenta centavos).

Atualmente, este contrato encontra-se em fase de licitação, com a apresentação à Diretoria Colegiada, por parte desta Ouvidoria, dos documentos necessários a um novo certame: (1) Solicitação de Aquisição de Bens e Serviços; (2) Documento de Oficialização da Demanda; (3) Estudo Técnico Preliminar; (4) Análise de Riscos; (5) Listagem de Requisitos da Advocacia Geral da União; (6) Termo de Referência; (7) Proposta de Ação; (8) Pesquisa de Preços; e (9) Nota Técnica.

### 5.1. Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento

Ao longo dos anos de 2016, 2017 e 2018, pode-se notar um avanço no número de atendimentos telefônicos ao usuário externo, com queda, em 2019, para ambos os tipos de atendimento – escrito e telefônico.

TABELA 8

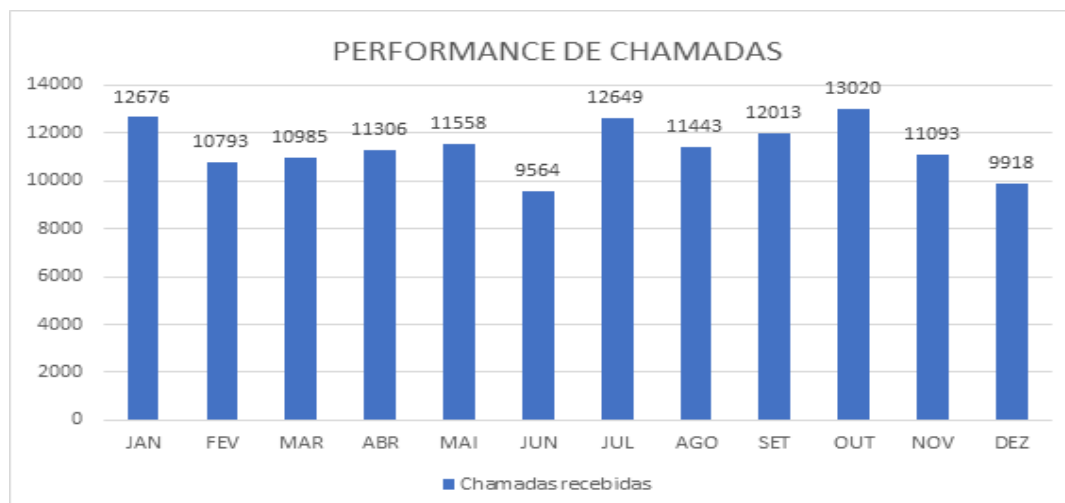
| Ano         | Atendimento Telefônico | Atendimento Escrito |
|-------------|------------------------|---------------------|
| <b>2016</b> | 81.225                 | 19.938              |
| <b>2017</b> | 88.814                 | 21.848              |
| <b>2018</b> | 96.854                 | 20.481              |
| <b>2019</b> | 90.493                 | 18.540              |

O aumento do número de manifestações observado em 2018 decorreu da greve dos caminhoneiros que atingiu todo o país, ocasionando desabastecimento nos postos de combustíveis, bem como na comercialização de botijões.

Por regra, as chamadas à ANP devem ser atendidas no prazo máximo de 30 (trinta) segundos. Muitos usuários, todavia, não completaram suas ligações em espera, ocorrendo um natural decréscimo em relação ao número de chamadas atendidas.

GRÁFICO 4 (2019)

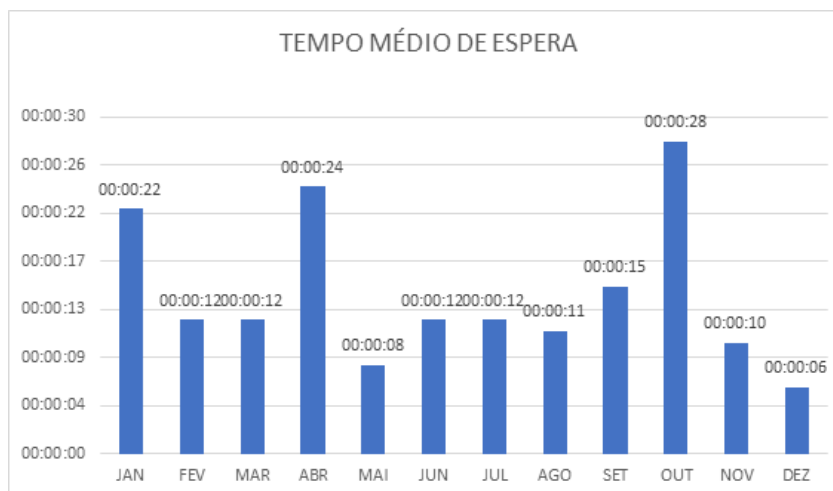
Chamadas Recebidas





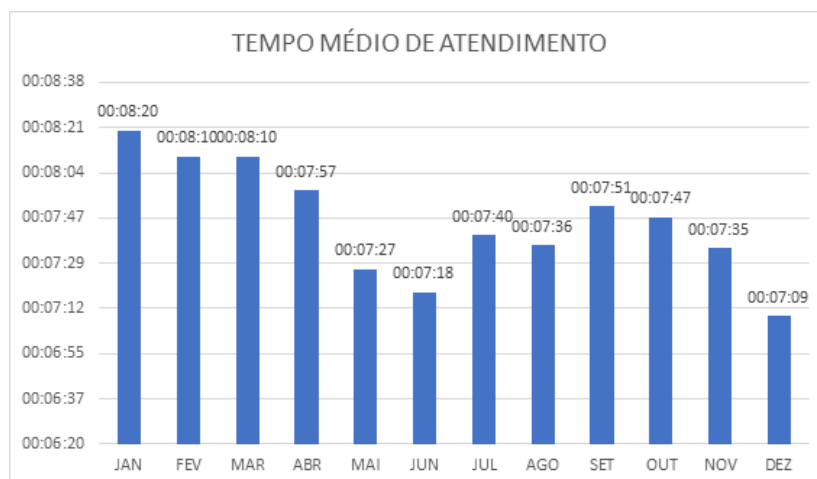
Pode-se visualizar, na tabela abaixo, que o tempo médio de espera ficou em torno de 28 segundos no mês de outubro – período em que foi recebido o maior número de ligações. Nos outros meses, à exceção de janeiro e abril, o tempo médio de espera fixou-se no intervalo de 6 a 15 segundos.

GRÁFICO 5 (2019)



Observa-se que o tempo de atendimento situa-se no intervalo de 7 a 8 minutos, o que caracteriza o atendimento ao usuário externo da ANP como rápido – tanto em relação à espera quanto com respeito ao esclarecimento de dúvidas dos usuários.

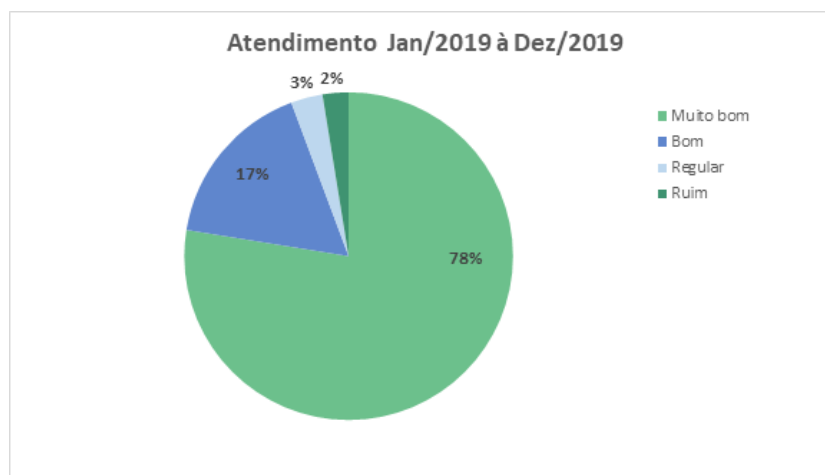
GRÁFICO 6 (2019)



Novamente, os meses de junho e dezembro foram aqueles que apresentaram menor tempo médio de atendimento.

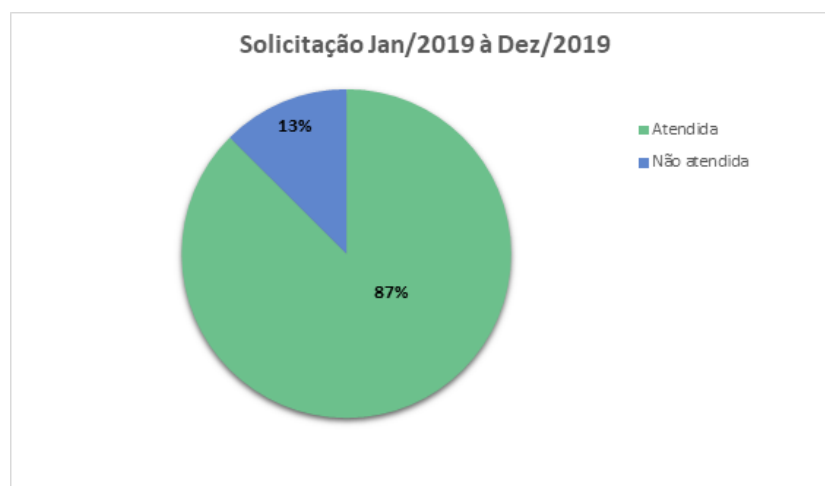
A par da tempestividade, pode-se afirmar que a qualidade dos atendimentos foi satisfatória, a partir da pesquisa de satisfação anual. Das avaliações, 78% dos usuários classificaram o atendimento como ‘muito bom’, e apenas 5% como ‘regular’ e ‘ruim’.

GRÁFICO 7



O mesmo ocorreu em relação à avaliação do atendimento às solicitações: 87% dos usuários consideraram seus pleitos atendidos, em oposição a 13% que os consideraram não solucionados.

GRÁFICO 8



Ainda que a Central de Atendimento Telefônico possua algumas dificuldades ao se desincumbir de suas atribuições por razões de comunicação interna entre as Uorg, pode-se verificar, pela análise baseada nos números acima, que a manutenção de um contrato desta natureza, com vistas ao atendimento ao público (agentes regulados e consumidores em geral), é essencial, uma vez que a ANP tem atuação em todo o território nacional e há uma comprovada diferenciação socioeconômica entre as diversas regiões do país.

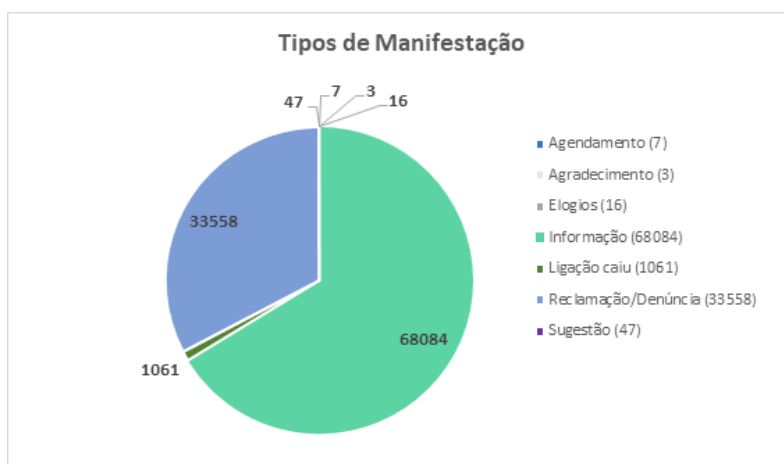
A ouvidoria mantém uma estreita relação com a contratada no intuito de prover o conhecimento necessário para que respostas simples sejam prontamente dadas dentro do tempo desejável já mencionado.

## 5.2. Classificação das Manifestações

Dentre as ligações recebidas em 2019, 68.084 referiram-se a solicitação de informações e 33.558 a reclamações ou denúncias. Isso representa 66% e 33% do número de ligações, respectivamente. Os demais tipos de manifestações totalizaram 1% das chamadas telefônicas.

Cabe salientar que, dentro das manifestações classificadas como reclamação e denúncia, muitas são relacionadas a preços e prática irregular de mercado. Neste caso, por não ser atribuição direta da Agência, tais manifestações são dirigidas a órgãos específicos, tais como Procon, Cade, Inmetro etc. Mesmo assim, as manifestações dessa natureza são avaliadas no âmbito da Agência para se identificar se há alguma forma de atuação dentro da seara de atuação da ANP.

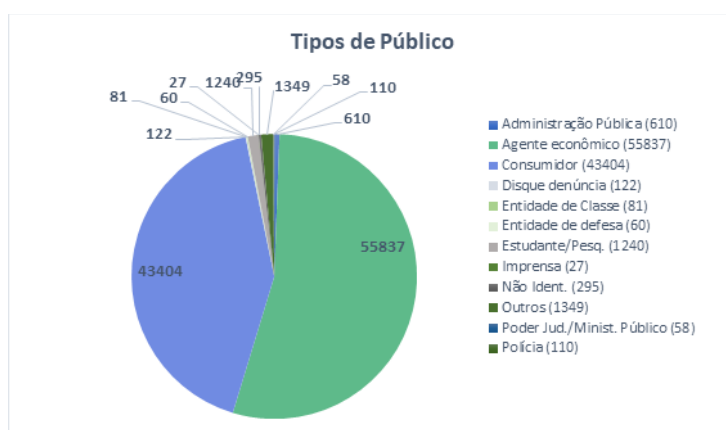
GRÁFICO 9 (2019)



## 5.3. Usuário Externo

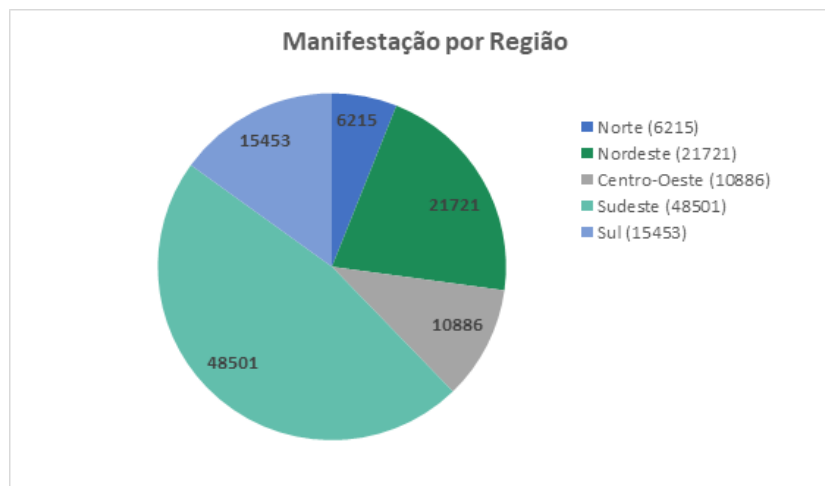
Majoritariamente, o serviço de atendimento ao usuário externo atendeu os agentes econômicos e os consumidores de serviços, com 55.837 e 43.404 atendimentos, respectivamente. Em terceiro lugar, sobressaem-se os estudantes e pesquisadores, com 1.240 atendimentos.

GRÁFICO 10 (2019)



A região Sudeste apresentou maior número de manifestações, **48.501**, seguida pela região Nordeste, com **21.721** atendimentos.

GRÁFICO 11 (2019)



Do exposto, pode-se depreender que o usuário típico do atendimento ofertado pela Agência é um agente econômico ou consumidor, da região Sudeste, em sua maior parte. Os atendimentos trataram de solicitação de informações, reclamações ou denúncias e a avaliação foi, em sua grande maioria, satisfatória.

Para o ano de 2020, será desenvolvido um trabalho de pesquisa que possa identificar as razões para essa regionalização no uso do sistema em tela.

## 6. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Conforme transcrito do sítio do e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>,

*O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) 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. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.*

Algumas dificuldades são verificadas e corroboradas pelo exame dos dados abaixo transcritos; para tanto, dados de anos anteriores foram citados no intuito de melhor conduzir a análise e o decorrente entendimento.

Verifica-se, nos últimos anos, um crescente aumento no número de solicitações. Do total de solicitações, dois grandes usuários se destacam no conjunto de dados: os agentes econômicos e o consumidor.

Os agentes econômicos são aqueles cujas atividades estão reguladas por normas e Instruções da ANP; e o consumidor são aqueles que se utilizam dos serviços e produtos dos agentes regulados.

Neste sentido, e ainda como fruto de uma lei relativamente nova (LAI), cujo teor mostra-se, ainda, de conhecimento relativamente baixo na sociedade, pode-se verificar que muitas solicitações anômalas, que contrariam os artigos da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012 (regulamenta a LAI) são introduzidas no sistema. Neste caso, salienta-se a expressiva quantidade de solicitações enquadradas no Art. 13 do Decreto 7.724/2012, que tem como consequência um indesejável adensamento de manifestações que vem ocasionando dificuldades no trato das respostas como um todo, redundando em um volume extra de trabalho e pouca produtividade daquilo que deve ser o mais essencial – a transparência no fornecimento da informação. É frequente constatar o uso do sistema e-SIC para fins de elaboração de pesquisa e, principalmente, solicitações de informações genéricas.

Outro fator observado é o ingresso de solicitações de informação que não estão na escota da ANP autorizar seu acesso. Por ser uma entidade reguladora, a Agência tramita informações cujos domínios estão incluídos no Art. 5º do Decreto 7.724/2012, que regulamenta a LAI. Assim, por repetidas vezes são solicitadas informações que contrariam o parágrafo 2º do referido artigo, transcrito a seguir.

*§ 2º Não se sujeitam ao disposto neste Decreto as informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas e jurídicas de direito privado obtidas pelo Banco Central, pelas Agências Reguladoras ou por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos.*

Deste modo, as manifestações vindas por este canal 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 em sua totalidade cumpridos; contudo, pelas razões acima mencionadas, a quantidade anômala de pedidos pode resultar em respostas que levem a recursos.

GRÁFICO 12

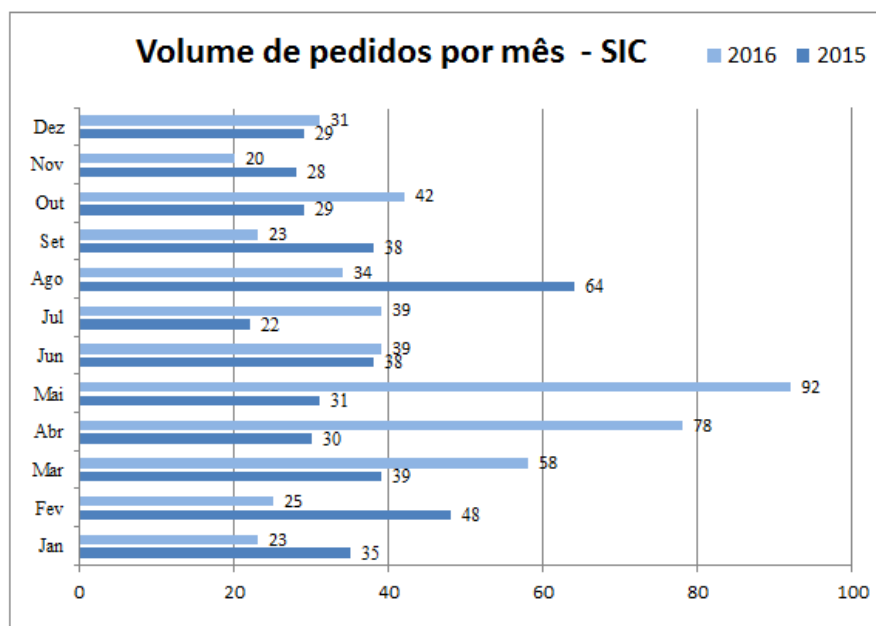


TABELA 9

| <b>Tipos de Solicitante (2015)</b>  |       |
|-------------------------------------|-------|
| Agente econômico                    | 59,3% |
| Consumidor                          | 28,5% |
| Não identificado/não informado      | 6,1%  |
| Outros                              | 2,7%  |
| Estudante/Pesquisador               | 1,4%  |
| Administração Pública               | 0,9%  |
| Disque denúncia                     | 0,6%  |
| Entidade de Classe                  | 0,1%  |
| Polícia                             | 0,1%  |
| Poder Judiciário/Ministério Público | 0,1%  |
| Imprensa                            | 0,1%  |
| Entidade de defesa                  | 0,1%  |

TABELA 10

| <b>Qualidade do Atendimento</b> | <b>2015</b> |
|---------------------------------|-------------|
| Muito Bom                       | 79,24%      |
| Bom                             | 19,91%      |
| Regular                         | 3,67%       |
| Ruim                            | 2,18%       |

TABELA 11

| <b>Atendimento à Solicitação</b> | <b>2015</b> |
|----------------------------------|-------------|
| Atendida                         | 86,7%       |
| Não atendida                     | 13,3%       |

Quanto às solicitações de acesso a informações recebidas pelo SIC, os dados abaixo totalizam os pedidos recebidos pela ANP no ano de 2016 e 2017:

TABELA 12

| <b>Pedidos de Acesso à Informação/e-SIC</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|---|-------------|-------------|
| Quantidade de Pedidos                       | 504         | 653         |
| Média Mensal de Pedidos                     | 42          | 54,42       |

TABELA 13

| <b>Qualidade do Atendimento</b> | <b>2016</b> |
|---------------------------------|-------------|
| Muito Bom                       | 74,02%      |
| Bom                             | 19,39%      |
| Regular                         | 3,7%        |
| Ruim                            | 2,89%       |

TABELA 14

| <b>Atendimento à Solicitação 2016</b> |       |
|---------------------------------------|-------|
| Atendida                              | 86,2% |
| Não atendida                          | 13,8% |

TABELA 15

| Qualidade do Atendimento       | 2017  |
|--------------------------------|-------|
| Muito Bom                      | 74,2% |
| Bom                            | 18,8% |
| Regular                        | 3,9%  |
| Ruim                           | 3,2%  |
| Atendimento à Solicitação 2017 |       |
| Atendida                       | 85,2% |
| Não atendida                   | 14,8% |

TABELA 16

| Tipos de Solicitante 2017           |        |
|-------------------------------------|--------|
| Agente econômico                    | 58,29% |
| Consumidor                          | 36,86% |
| Outros                              | 1,69%  |
| Estudante/Pesquisador               | 1,16%  |
| Não identificado / Não informado    | 0,67%  |
| Administração Pública               | 0,58%  |
| Disque denúncia                     | 0,37%  |
| Polícia                             | 0,11%  |
| Entidade de defesa                  | 0,09%  |
| Poder Judiciário/Ministério Público | 0,08%  |
| Entidade de Classe                  | 0,07%  |
| Imprensa                            | 0,04%  |

Desde a instituição do serviço pela Lei de Acesso à Informação (LAI) em 2012, o ano de 2018 tinha apresentado o número recorde de pedidos. Foram 856 pedidos de informação ao SIC da ANP, número cerca de 30% maior que o ano anterior. Os pedidos envolveram 933 perguntas, realizadas por 412 solicitantes. Verifica-se que o incremento nestes números é decorrência da greve dos caminhoneiros ocorrida naquele ano.

Os pedidos de informação geraram um total de 117 recursos, considerando aqueles dirigidos ao superior hierárquico (1ª instância), à autoridade máxima da Agência (Diretoria Colegiada – 2ª instância), à Controladoria-Geral da União e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) – esta, com apenas um recurso.

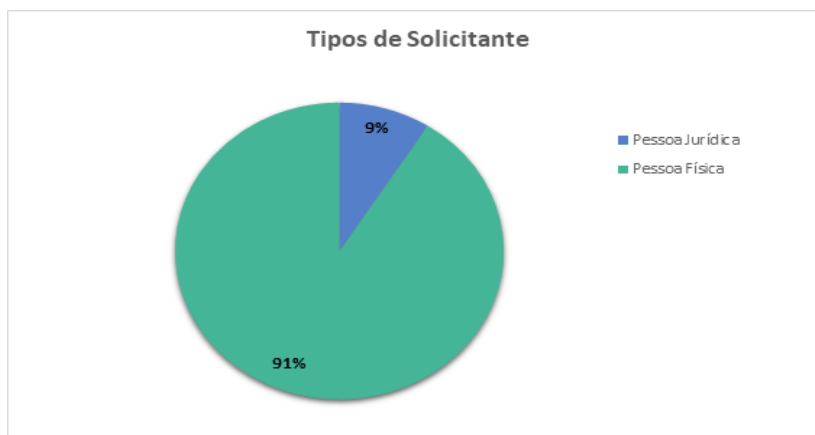
O quadro abaixo detalha as informações sobre os recursos interpostos e, fruto da análise numérica, cabe ressaltar a quantidade relativamente alta de recursos indeferidos na 3ª Instância (CGU) o que vem a corroborar a percepção previamente mencionada de que ainda há um entendimento precário da LAI pelo cidadão, quanto à sua regulamentação, no que diz respeito ao objeto a ser solicitado.

TABELA 17 (Até 2018)

|                       | Respondidos | Deferidos | Parcialmente Deferidos | Indeferidos | Não Conhecimento | Perda de Objeto |
|-----------------------|-------------|-----------|------------------------|-------------|------------------|-----------------|
| Recursos 1ª Instância | 96          | 100%      | 63,50%                 | 7,30%       | 11,50%           | 17,70%          |
| Recursos 2ª Instância | 16          | 100%      | 62,50%                 | 6,25%       | -                | 25%             |
| Recursos CGU          | 5           | 60%       | -                      | -           | 33,33%           | -               |
|                       |             |           |                        |             |                  | 66,67%          |

A partir de gráficos levantados por meio do sítio eletrônico do e-SIC, constatou-se que, tal como ocorreu com o atendimento pela Central Telefônica, foi a pessoa física quem mais recorreu a este canal.

GRÁFICO 13



A maior parte dos usuários foram pessoas do sexo masculino, com grau de instrução superior. A representação profissional mais evidente foi de integrantes do setor privado, de empresas de grande porte e estudantes, pesquisadores e servidores públicos das três esferas do governo.

Para o ano de 2019, o número de pedidos atendidos foi de 1.311, superando 2018. 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 14 (2019)

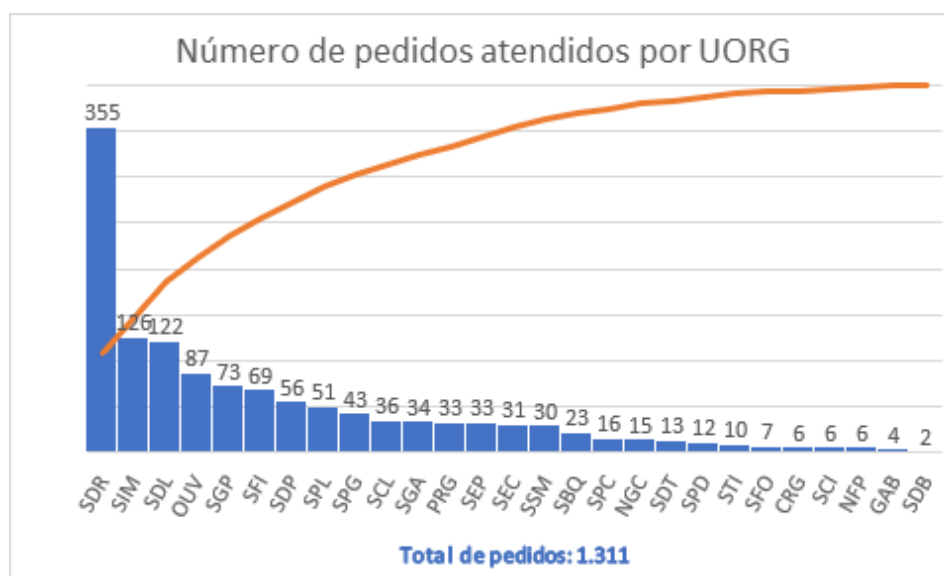
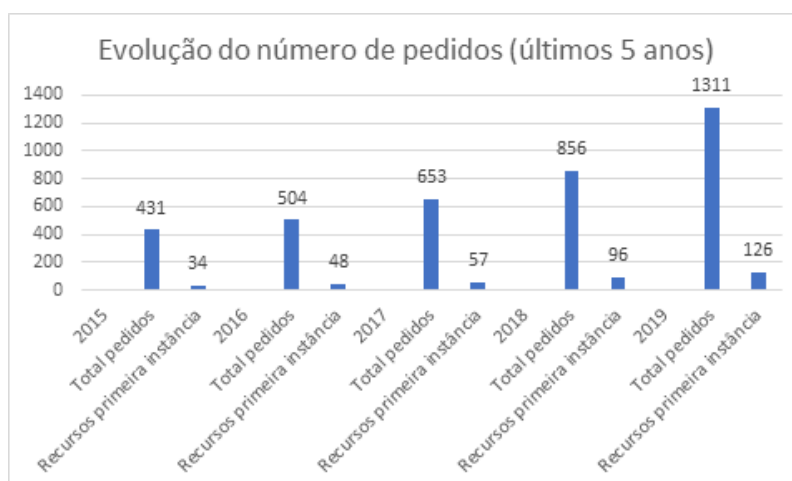




GRÁFICO 15 (2015-2019)



Com foco no ano de 2019, verifica-se no gráfico acima um aumento gradual, nos últimos 5 anos, do número de pedidos de informação dirigidos à ANP por meio do e-SIC, sendo mais acentuado de 2018 para 2019.

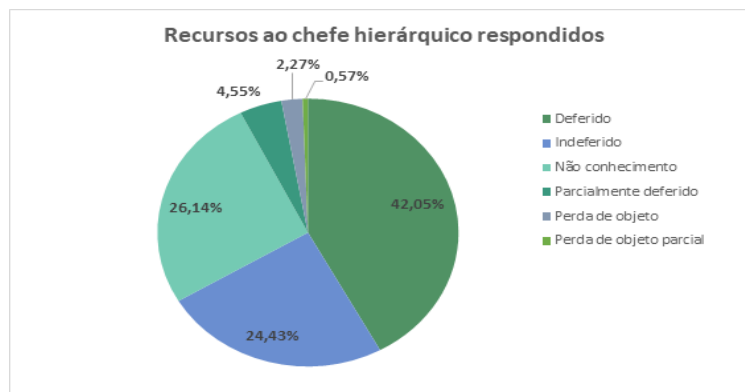
O crescimento do número de recursos em primeira instância (chefe hierárquico) acompanhou, proporcionalmente, o crescimento do número de pedidos, ou seja, a quantidade de recursos em primeira instância manteve-se em torno de 10% da quantidade total de pedidos ao longo dos anos.

Foram gerados em 2019 um total de 177 recursos, considerando aqueles dirigidos (126) ao superior hierárquico (1ª instância), (30) à autoridade máxima da Agência (Diretoria Colegiada – 2ª instância), (19) à Controladoria-Geral da União e (2) à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Os quadros abaixo detalham as informações sobre os recursos interpostos e, fruto da análise numérica, cabe ressaltar o percentual relativamente alto de recursos indeferidos (21,05%) e não conhecidos (68,42%) na 3ª Instância (CGU) o que vem a corroborar a percepção previamente mencionada de que ainda há um entendimento precário da LAI pelo cidadão, quanto à sua regulamentação, no que diz respeito ao objeto a ser solicitado.

- Recursos em primeira instância: 9,61% do total de pedidos de 2019 tiveram recurso dirigido ao chefe hierárquico (Diretoria-geral e diretorias técnicas). Destes, 46,60% foram deferidos/parcialmente deferidos e 24,43% indeferidos. Importa salientar que muitos dos pedidos negados são informações que, amparada por lei, a ANP não tem o manifesto direito de dispô-la ao público.

GRÁFICO 16 (2019)



- Recursos em segunda instância: apenas 2,29% do total de pedidos de 2019 tiveram recurso dirigido à autoridade máxima da ANP (Diretoria Colegiada). Destes, 33,33% foram deferidos/parcialmente deferidos e 43,33% indeferidos.

- Recursos à CGU: 1,45% do total de pedidos de 2019 tiveram recurso dirigido à CGU. Destes, apenas 10,52% foram deferidos/parcialmente deferidos, 21,05% indeferidos e 68,42% tiveram não conhecimento, evidenciando que as repostas elaboradas pela ANP, em sua maioria, são satisfatórias e corroborando os fatos mencionados anteriormente que denotam o uso inadequado da LAI para algumas solicitações.

GRÁFICO 17 (2019)

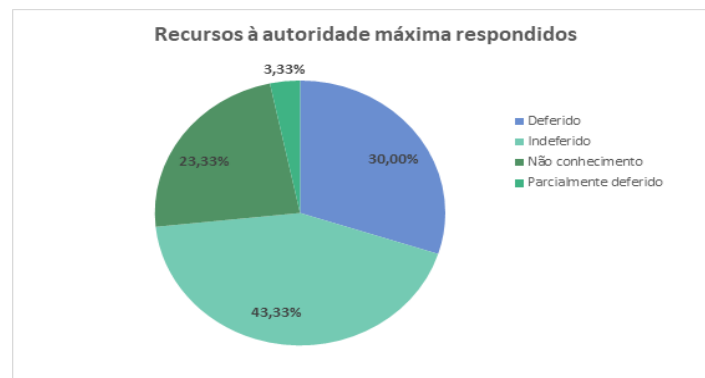
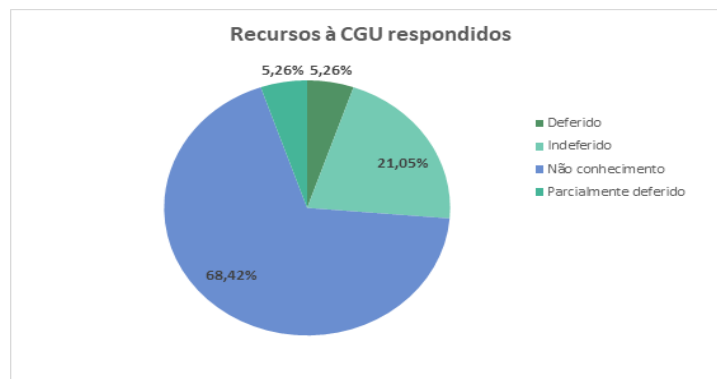


GRÁFICO 18 (2019)



## 7. Fala.BR

O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU). A plataforma permite aos cidadãos fazer 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. Por se tratar de um sistema relativamente novo, serão realizadas abordagens neste relatório baseados em dados colhidos tão somente em 2019.

Por meio do Fala.BR pode-se registrar e acompanhar **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. Atualmente, todas as manifestações entrantes na Ouvidoria da ANP, por meio físico ou eletrônico.

Conforme se pode observar no quadro abaixo (fig. 1), que contém dados extraídos da página eletrônica <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> no ano de 2019, das 607 manifestações recebidas, 154 foram encaminhadas para órgãos externos e 453 foram respondidas em sua totalidade; isto é, a Ouvidoria da Agência não deixou nenhuma manifestação sem o devido encaminhamento/resposta.

O maior número de manifestações se refere à opção “**comunicação**”. Todavia, e infelizmente, ao avaliar criteriosamente o teor da manifestação, muitas são erroneamente classificadas pelos usuários, o que torna o sistema vulnerável para estatísticas e, principalmente, para fins de satisfação ao cidadão. Posteriormente, neste item, o que se verifica, na realidade, são **denúncias, reclamações** ou **solicitações**.

FIGURA 1



As “**Denúncias**” correspondem a aproximadamente 21% das manifestações encaminhadas, e as reclamações e solicitações ocorrem quase que em idêntico grau – cerca de 17% cada, conforme quadro a seguir (fig. 2). Dentro dessa classificação, podem ser considerados dois grandes sub aspectos, quais sejam, aquelas denúncias que envolvem atos e agentes públicos, e as denúncias que envolvem agentes econômicos. Todas as denúncias sofrem, efetivamente, uma análise prévia de admissibilidade por parte da Ouvidoria. As denúncias envolvendo atos e agentes públicos são de análise mais rápida e efetiva, uma vez que em sua grande maioria envolve elementos intrínsecos ao ambiente da própria Agência.

Nas denúncias envolvendo Agentes Regulados e consumidor, as análises de admissibilidade tornam-se mais complexas, uma vez que podem decorrer de disputas comerciais ou mesmo envolver atos cuja responsabilidade não é da ANP. Essas denúncias são analisadas e passam por um cruzamento das informações obtidas por intermédio dos resultados do Programa de Monitoramento da Qualidade e da Pesquisa de Preços realizados pela ANP, para que as ações de fiscalização sejam mais efetivas, caso sejam da área de responsabilidade da ANP.

Cabe, ainda, salientar que são relevantes os números de denúncias cujo teor se refere a atribuições que não são da ANP, como a prática de preços abusivos e outras, afetas a órgãos como o INMETRO, por exemplo.

FIGURA 2

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES  |             |             |
|---|-------------|-------------|
|  | RECLAMAÇÃO  | 79 (17,4%)  |
|  | SOLICITAÇÃO | 80 (17,7%)  |
|  | DENÚNCIA    | 94 (20,8%)  |
|  | SUGESTÃO    | 21 (4,6%)   |
|  | ELOGIO      | 3 (0,7%)    |
|  | COMUNICAÇÃO | 176 (38,9%) |
|  | SIMPLIFIQUE | 0 (0,0%)    |

Pelos dados apresentados, pode-se inferir que a ferramenta “**Simplifique**” ainda seja pouco conhecida do usuário externo. Outrossim, não se pode abandonar a interpretação de que muitas manifestações classificadas como “**Sugestão**” incluam encaminhamentos envolvendo formas de tornar o serviço público mais simples e eficiente.

No período sob análise, o tema mais demandado foi “combustível” e o terceiro mais solicitado foi “petróleo”, seguido de “botijão de gás”. Todavia, é importante verificar a classificação “**Transparência**” na segunda posição, cujo conteúdo, em sua maioria, vai ao encontro dos esforços empreendidos pela CGU e pelo atual governo na busca de medidas que tornem este conceito disseminado no seio da sociedade.

FIGURA 3



Somente 31% dos demandantes responderam à Pesquisa de Satisfação. Destes, 42% se declararam satisfeitos com a resposta recebida.

FIGURA 4



Entre os meses de abril e maio de 2019 (fig. 5), houve um aumento considerável no ideal de satisfação. Porém, ao longo do ano, a média se manteve entre os índices de 70 a 80% de registros positivos.

FIGURA 5



Em relação ao atendimento (fig. 6), o número dos que se declaram satisfeitos praticamente iguala-se ao percentual de insatisfeitos. Na média, a Agência alcança um grau de 60% de satisfação. Verifica-se, assim, uma distribuição equânime no índice de satisfação em relação

aos extremos (satisfeitos – insatisfeitos). Interpreta-se este fato como uma consequência de, por vezes, o público desconhecer as reais atribuições de uma agência reguladora.

FIGURA 6



Neste ano de 2019 (fig. 7), o pico em relação ao quantitativo de manifestações ocorreu no segundo semestre do ano – um pouco antes dos leilões de petróleo ocorridos em outubro e início de novembro de 2019.

FIGURA 7 (2019)



A maior parte dos manifestantes não se identificou (fig. 8). Dentre os que o fizeram, percebemos tratar-se de pessoas do sexo masculino (fig. 9), provenientes da região Sudeste (fig. 10).

FIGURA 8

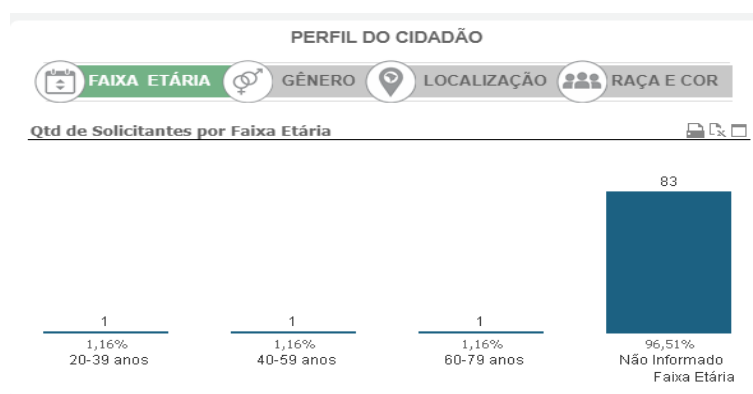


FIGURA 9

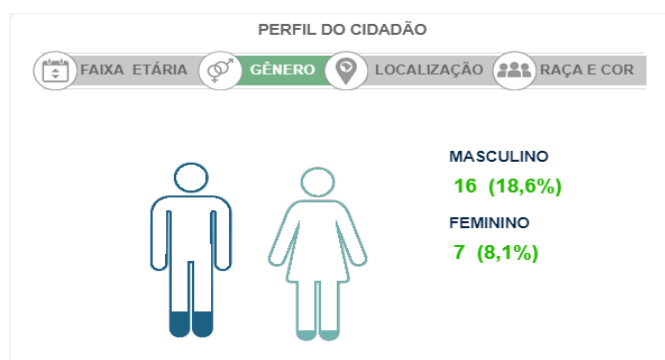


FIGURA 10



Dentre os cinco estados brasileiros que mais se manifestaram, São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Rio Grande do Norte e Bahia, todos são produtores de petróleo.

Assim, para o sistema Fala.BR, verifica-se que o cidadão mais atuante é originário de áreas produtoras e de maior consumo de combustíveis e seus derivados, o que não quer dizer que os problemas manifestos no Fala.BR sejam menos importantes ou não existam nas outras regiões do país. Pode-se inferir que o acesso dos manifestantes à ferramenta não esteja suficientemente divulgada naquelas regiões.

Do ponto de vista da Ouvidoria, um trabalho, cujo fulcro esteja centrado numa conscientização do usuário quanto à possibilidade de maior interação do cidadão com a ANP, seja ele pessoa jurídica ou física, das regiões menos proeminentes em termos de comunicação com a Ouvidoria, deverá ser conduzido.

## 8. Fatos Observados e Recomendações

### 8.1. Questões relacionadas à Classificação do Sigilo das Informações

Após a criação da Ouvidoria da ANP, em setembro de 2019, cujas atribuições eram anteriormente desenvolvidas de forma compartilhada pelo Centro de Relações com o Consumidor (CRC), alguns aspectos de cunho essencialmente administrativo foram

verificados, frutos das manifestações que ingressavam nos diversos sistemas geridos no âmbito da Agência.

Um aspecto que ficou marcadamente expresso foi a dificuldade de entendimento por grande parte da força de trabalho da ANP sobre a diferenciação a ser feita na classificação das informações produzidas ou de trato diário, cumprindo as normas vigentes.

Com a introdução do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), foi identificada uma tendência de se usar uma das funções disponíveis neste sistema para justificar a negativa de acesso às informações julgadas sigilosas, sem que para tanto o procedimento a ser cumprido tenha sido realizado conforme previsto na Lei de Acesso à Informação – LAI.

Desde então, estão sendo realizadas palestras e esclarecimentos que visam alertar os diversos setores a cumprirem as normas existentes quanto à classificação de assuntos sigilosos.

Recomendação – seguir com a orientação de promover palestras que alertem para o cumprimento das normas para classificação de assuntos sigilosos contidos na Lei de Acesso à Informação.

## 8.2. Aprimoramento das boas práticas de gestão documental

Percebe-se o trâmite de um grande volume de solicitações de acesso a documentos adotados como restritos no SEI, muitos deles ainda pendentes de análise da fundamentação legal do sigilo (que são casos de documentos recebidos pelos protocolos da ANP e cadastrados no SEI com essa restrição para posterior análise pela Uorg competente).

Recomendação – reforçar, dentro das Uorgs, a boa prática de avaliação dos documentos quanto ao sigilo do conteúdo no momento de sua criação ou recebimento e, num segundo momento, quando o processo tem o seu trâmite concluído, podendo haver neste ato a perda da motivação para a manutenção do sigilo. Essas práticas contribuem para a transparência ativa do órgão e possibilitam a diminuição do volume de pedidos decorrentes das restrições de acesso facultadas no SEI.

## 8.3. Ouvidoria Interna – trabalho realizado e sendo reconhecido pelos integrantes da Agência

Um dos pontos que foi marcante com a implantação da ouvidoria da ANP, foi o fato de muitos assuntos pessoais, de caráter essencialmente afetos aos servidores e terceirizados da ANP, terem agora à disposição um canal de acesso que pudesse canalizar as suas manifestações. A ouvidoria iniciou um movimento interno de aproximação com as Unidades Organizacionais para que houvesse uma facilitação de acesso de servidores e contratados. Muitos casos foram levados ao conhecimento da ouvidoria, havendo, inclusive, uma aproximação construtiva com a Associação dos Servidores (ASANP).

Atualmente, as instalações físicas, da ouvidoria, estão sendo redefinidas. Nesta realocação há ainda a previsão para a acomodação de uma sala exclusiva da ouvidoria, no intuito de estimular a visita daqueles que desejarem uma conversa individualizada e discreta.

Recomendação – a ouvidoria deverá, dentro do possível, realizar visitas periódicas a todos os setores da ANP, a fim de estabelecer ou fortalecer um canal direto com os servidores/contratados.

## 8.4. Aplicação da Lei das Agências – importância da atuação como elemento de Controle Interno



Com a entrada em vigor da Lei 13.848/2019, conhecida como Lei das Agências, o art. 22 da referida lei trouxe atribuições e relativa independência das ouvidorias no que tange à atuação junto ao sistema de gestão da agência. Em decisão extremamente proativa no que se refere à participação da ouvidoria nas decisões do Conselho Diretor e, principalmente, com intuito de fortalecer a transparência das decisões do Conselho Diretor, o Ouvidor possui, então, assento permanente nas reuniões deliberativas da Diretoria. Neste sentido, verifica-se o acerto da decisão, uma vez que muitos dos assuntos deliberados podem se servir das manifestações em trâmite na ouvidoria.

Tal procedimento veio, também, ao encontro da necessidade de uma ligação mais imediata com os Diretores em caso de decisão de recurso de 2ª Instância do e-SIC, quando há a necessidade de uma deliberação colegiada.

Recomendação – manter o procedimento de atuar proativamente nas reuniões deliberativas do Conselho Diretor assessorando naquilo que couber, provendo subsídios para as decisões colegiadas.

#### 8.5. Plano de implantação de Dados Abertos – cumprimento de todas as etapas exceto o da divulgação.

Em 2019, foi elaborado um plano de divulgação de dados abertos, cujo conteúdo foi aquiescido pela Controladoria-Geral da União. Dentre as etapas previstas no plano de estruturação está, para o ano de 2020, a divulgação do referido conteúdo do plano na “Academia” e em organizações de pesquisa.

Recomendação – desde a publicação dos dados abertos na página web da ANP, muito tem sido observado no que tange ao interesse do cidadão no tema. Logo, a ouvidoria deverá promover a divulgação no ano de 2020.

#### 8.6. Repercussão positiva dos leilões de exploração (organização dos leilões)

Em 2019, foram realizadas 4 rodadas de licitações sob os regimes de concessão e de partilha de produção, alcançando arrecadação em bônus de assinatura de cerca de R\$ 84 bilhões, com investimentos mínimos de mais de R\$ 2 bilhões e 60 novos contratos para atividades de exploração ou reabilitação e produção de petróleo e gás natural.

Do ponto de vista dos aspectos da ouvidoria, é relevante mencionar que muitos foram os pontos positivos associados aos trabalhos da ANP e da Comissão de Licitação, principalmente, no que se refere ao zelo pela transparência na condução dos trabalhos.

Recomendação – acompanhar os estudos atualmente em curso na ANP que visam o aprimoramento dos procedimentos licitatórios, de maneira que a Ouvidoria possa contribuir com sugestões e críticas que possam vir a reforçar a transparência já usual.

#### 8.7. Presença do público nas Reuniões da Diretoria Colegiada

A partir de 2019, numa iniciativa extremamente proativa de fortalecer a transparência da gestão, foi estabelecido pela Diretoria Colegiada que fosse facultado ao público externo o seu ingresso, tanto por meio da plataforma *YouTube* (transmissão ao vivo) quanto de forma presencial, nas reuniões deliberativas da Diretoria Colegiada. Tal medida teve impacto muito positivo entre os servidores e o público externo.

Recomendação – estudar e propor, junto à Secretaria Executiva, ações que possam aumentar ainda mais o fator transparência na gestão da Agência.

## 8.8. Revisão do Regimento Interno da ANP

Ano passado, foi iniciada pela Secretaria Executiva uma fase de revisão do Regimento Interno. Nesta revisão foram incluídas as novas atribuições atinentes à ouvidoria e que tiveram por base principalmente os artigos constantes da Lei 13.848/2019 relacionados com a ouvidoria. Alguns aspectos da referida lei estão sendo realçados junto às Unidades Organizacionais (Uorgs), tais como “acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência” e “ter acesso a todos os processos da agência reguladora”, entre outros.

Recomendação – acompanhar e propor, tempestivamente, ações que visem a manutenção de uma legislação interna totalmente aderente com as orientações emanadas pelo sistema de ouvidorias, além de outras que possam exercer influência na gestão da Agência como um todo.

## 8.9. Temas em andamento

- a reformulação da página eletrônica da Ouvidoria, na ANP, a qual atualmente é designada apenas por “Fale Conosco”.
- a incorporação, à nova página eletrônica, do projeto Dados Abertos, anteriormente conduzido pela Secretaria Executiva (SEC) da ANP, bem como os dois contratos administrativos – central de atendimento multimeios e números de discagem direta gratuita – os quais, anteriormente, eram administrados pela Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais (SCI).
- a orientação às diversas Unidades que compõem a Agência sobre a elaboração de respostas objetivas e claras, de modo a reduzir o número de recursos e informar o usuário externo.
- Para 2020, previsão da adesão da Agência ao programa do Ministério da Justiça denominado e-Consumidor e criação do Conselho de Usuários Públicos.

## 9. Conclusão

Segundo a CGU, “as ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços”.

Por atuar num nicho energético tão importante para a sociedade brasileira, a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis vem, cada vez mais, por meio de medidas administrativas e operacionais, internalizando a necessidade de que sejam criados mecanismos reativos e proativos com vistas ao fomento da participação e controle social.

A consciência coletiva dos servidores da ANP quanto à importância de se ter uma gestão essencialmente comprometida com os princípios da efetividade, da transparência, da regularidade, da continuidade, da segurança, da atualidade, da generalidade e da cortesia tem sido considerado um norte a ser constantemente perseguido. Quando se observa na agência a elaboração de estudos, programas, normas, acordos e condutas, pode-se constatar o comprometimento com esses princípios.

Dessa forma, ainda que se tenha uma ouvidoria relativamente recém-criada, a ANP possui impregnado em seu corpo técnico e administrativo profissionais comprometidos com a transparência e totalmente aderentes aos novos conceitos emanados pela CGU. Tal constatação, em muito, facilita a condução das atribuições direcionadas à Ouvidoria.

O relacionamento entre a Diretoria Colegiada, as UORGs técnicas/administrativas, e órgãos internos de controle (Auditoria, Corregedoria, Procuradoria e Comissão de Ética) tem sido realizado de forma a se ter um corpo único com atuação harmônica e coordenada que traz como consequência imediata a confiança da sociedade no trato da coisa pública.

Os fatos pertinentes aqui listados bem demonstram o esforço global da Administração para que tenhamos uma gestão participativa e coerente com os interesses do cidadão. As fragilidades apontadas e aquelas a serem verificadas no futuro serão sempre atacadas de forma a não haver complacência com aquilo que pode ser melhorado.

Dessa forma, a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis tem empenhado esforços para que a relação do órgão com a sociedade seja a mais próspera possível, utilizando para tal a nova estrutura da ouvidoria, cujas atribuições reforçam o caráter relevante de sua necessária atuação no acompanhamento de todos os processos, com foco na transparência e integridade.

## 10. Referência Bibliográfica

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 6.523, de 31 de julho de 2008.** Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Brasília, Diário Oficial da União, 16 mai. 2012.

BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, Diário Oficial da União, 16 mai. 2012.

BRASIL. **Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013.** Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Brasília, Diário Oficial da União, 15 mar. 2013.

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. Brasília, Diário Oficial da União, 03 jan. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial da União, 19 nov. 2011.

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; altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001. Brasília, Diário Oficial da União, 16 jun. 2019.

**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.

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





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