

”

RELATÓRIO ANUAL 2020

OUVIDORIA ANP



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis

RELATÓRIO ANUAL 2020

OUVIDORIA ANP

Diretor-Geral

Rodolfo Henrique de Saboia

Diretores

Dirceu Cardoso Amorelli Junior

José Gutman (substituto)

Symone Christine de Santana Araújo

Raphael Neves Moura (substituto)

Ouvidor

Marcos Antônio Souza de Araújo

Substituta

Maria Cristina Falcão

Equipe

Alessandra da Silva Gomes

Ana Laura Nogueira Vianna

Anke Cordeiro Moraes

Cláudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha

Leandro Pereira Vaz

Lúcia Maria Alves Rego (Secretária)

Wellington Barros Marques Afonso

Estagiária

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.....	11
4.1	Quantidade de Manifestações	11
4.2	Qualidade das Manifestações	13
4.3	Usuário Externo.....	19
5	Sistema de Atendimento ao Cidadão (e-SIC).....	22
6	Fala.BR	26
6.1	Quantidade de Manifestações	26
6.2	Qualidade das Manifestações	26
6.3	Usuário Externo	29
7	Projeto Dados Abertos	31
8	Painel Dinâmico da Ouvidoria.....	33
9	Sítio Eletrônico da ANP	35
10	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	36
11	Fatos Observados e Recomendações	37
11.1	Medição da qualidade do atendimento à Lei de Acesso à Informação	37
11.2	Conselho de Usuários	37
11.3	Lei Geral de Proteção de Dados	37
11.4	Plano de Dados Abertos	37
12	Conclusão.....	37
13	Referências Bibliográficas	40
14	Anexo.....	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Total de Manifestações	12
Gráfico 2	Chamadas Recebidas 2019	13
Gráfico 3	Chamadas Recebidas 2020	13
Gráfico 4	Tipo de Manifestação 2019.....	14
Gráfico 5	Tipo de Manifestação 2020.....	14
Gráfico 6	Atendimento 2019.....	15
Gráfico 7	Atendimento 2020.....	15
Gráfico 8	Solicitação Atendida 2019.....	16
Gráfico 9	Solicitação Atendida 2020.....	16
Gráfico 10	Tempo Médio de Espera 2019	17
Gráfico 11	Tempo Médio de Espera 2020	18
Gráfico 12	Tempo Médio de Atendimento 2019	18
Gráfico 13	Tempo Médio de Atendimento 2020	19
Gráfico 14	Usuário Externo 2019	19
Gráfico 15	Usuário Externo 2020	20
Gráfico 16	Manifestações por Região 2019.....	20
Gráfico 17	Manifestações por Região 2020.....	21
Gráfico 18	Número de Pedidos Atendidos por Unidade 2019.....	23
Gráfico 19	Número de Pedidos Atendidos por Unidade 2020.....	23
Gráfico 20	Evolução do Número de Pedidos Atendidos (Últimos 5 Anos).....	24
Gráfico 21	Decisões de Recursos	25
Gráfico 22	Recurso por Tipo de Decisão	25

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Total de Manifestações	12
Tabela 2	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento	12

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa Estratégico	8
Figura 2	Total de Manifestações Fala.Br	26
Figura 3	Tipos de Manifestações	27
Figura 4	Ranking.....	28
Figura 5	Pesquisa de Satisfação - Demanda.....	28
Figura 6	Evolução do Nível de Satisfação	28
Figura 7	Nível de Satisfação	29
Figura 8	Série Histórica das Manifestações	29
Figura 9	Faixa Etária do Manifestante	30
Figura 10	Gênero do Manifestante.....	30
Figura 11	Localização do Manifestante	30
Figura 12	Dashboard Ouvidoria	33
Figura 13	Painel Canais de Atendimento	33
Figura 14	Painel Manifestação por Estado.....	34

1. Mensagem do Ouvidor

O ano de 2020 foi atípico e desafiador. Todos os aspectos da sociedade brasileira, sejam eles no âmbito da administração pública, sejam ainda no contexto da economia e, principalmente, sob o ponto de vista do relacionamento humano, foram marcados pelas medidas excepcionais impostas por conta do combate à pandemia de COVID-19 que assolou o planeta.

Em 16 de março daquele ano, com base na Portaria ANP nº 70/2020, foi oficialmente iniciado o trabalho remoto para os todos os servidores da ANP; uma medida considerada inédita no âmbito da administração federal, mas que se mostrou totalmente necessária.

A partir daquele instante, perguntas e inquietações passaram a tomar conta da administração como um todo, trazendo incertezas no sentido de como seria e deveria ser conduzida a gestão no modelo chamado *home office*. O trabalho remoto mostrou-se, então, necessário e eficaz.

Os diversos processos, normalmente conduzidos no âmbito da ANP, foram adaptados e implementados considerando a nova realidade. As rotinas, antes presenciais, foram sendo paulatinamente adaptadas, buscando sempre como *default* o padrão de excelência já desenvolvido no período pré-pandemia.

Cabe salientar que, antes mesmo das aludidas medidas de excepcionalidade serem adotadas, e fruto de discussões desenvolvidas em momentos anteriores, já havia um consenso dentro do ambiente de trabalho da Agência de que muitas rotinas e processos poderiam ser conduzidos num formato de teletrabalho. As medidas impostas tempestivamente, decorrentes da pandemia, acabaram por transformar o que era um estudo prévio numa realidade, bem como acabou se mostrando extremamente eficiente e eficaz.

Ao se considerar o impacto orçamentário, verificou-se que havia espaço para se mitigar gastos com infraestrutura e pessoal. Com o passar do tempo, fruto das adaptações técnicas de Tecnologia da Informação e com os processos administrativos revisados, foi sendo comprovado que a nova realidade era possível e que, por vezes, até provocou a revisão e o desenvolvimento de novas habilidades e ferramentas que tornaram plenamente concebível que a condução dos trabalhos no âmbito da Agência fosse exitosa.

No que tange aos aspectos envolvendo especificamente o relacionamento da ANP com os órgãos regulados e cidadãos, a nova realidade imposta não trouxe qualquer desvantagem. Muitos atendimentos, fossem eles manifestações de Ouvidoria ou de trâmite administrativo regular com as áreas técnicas, ou até mesmo com a Diretoria Colegiada, mantiveram-se num grau de qualidade equivalente ao anteriormente praticado e, em muitos casos, foram forçosamente melhorados.

Dessa forma, deixo aqui minha convicção de que, ainda que o desconhecido nos assuste como seres humanos, somente ao encararmos novos desafios que nos forcem a sair da zona de conforto seremos capazes de evoluir e alcançar níveis de aprimoramento melhores e maiores.

2. Introdução

Com base na legislação em vigor, na qual estão dispostas as atribuições e responsabilidades das Ouvidorias, e considerando, principalmente, o contido na Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o atual relatório tem por finalidade consolidar as informações provenientes das manifestações, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

A ANP é uma autarquia integrante da Administração Federal Indireta que atua como órgão regulador da indústria do petróleo, gás natural, seus derivados e biocombustíveis, vinculada ao Ministério de Minas e Energia, e como tal possui um espectro amplo de atuação junto à sociedade e ao cidadão em si, buscando, em última análise, protegê-lo de forma a garantir a qualidade e o abastecimento de combustíveis e derivados.

Neste contexto, e dentre as diversas unidades que integram uma empresa em geral, o que não difere no âmbito da Agência, a Ouvidoria possui papel diferenciado e fundamental para contribuir com o exercício legal das atribuições da ANP. Por meio dela, os cidadãos e agentes econômicos podem expressar suas demandas, quais sejam, realizar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, além de dispor de ferramentas que facilitam o exercício do controle social e a própria participação na gestão. Assim, ademais de ser uma ponte que faz uma conexão do cidadão com a empresa, a Ouvidoria constitui um instrumento essencial para avaliação e melhoria dos processos de gestão e de assessoria ao Conselho Diretor.

Além de propiciar o conhecimento para que, aproveitadas as oportunidades de melhoria advindas das denúncias e reclamações, que eventualmente permeiam o órgão, e considerando os seus aspectos positivos, pelo recebimento de elogios e sugestões, a Ouvidoria exerce outro importante papel como integrante do sistema de *compliance*; trata-se, assim, de uma atuação que busca disponibilizar subsídios para a correta tomada de decisão da Diretoria Colegiada, que pode ser calcada em dados obtidos pela interação com o público e o necessário acompanhamento das ações e medidas administrativas decorrentes das manifestações entrantes, o que acaba por fortalecer a transparência pública.

Todas essas ações permitem que os brasileiros conheçam o órgão público e melhor o 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”*.

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

A Ouvidoria da ANP foi formalmente constituída a partir de setembro de 2019; logo, conta com cerca de dois anos de existência. Neste curto período de atuação muito já foi implementado e realizado.

A Ouvidoria está formalmente constituída dentro da estrutura organizacional e atua junto aos diversos setores da autarquia. O Ouvidor é membro permanente das Reuniões de Diretoria (RD), favorecendo o livre acesso ao Conselho Diretor, o que viabiliza o exercício pleno das suas atribuições e favorece a sua atuação sem barreiras junto à administração como um todo.

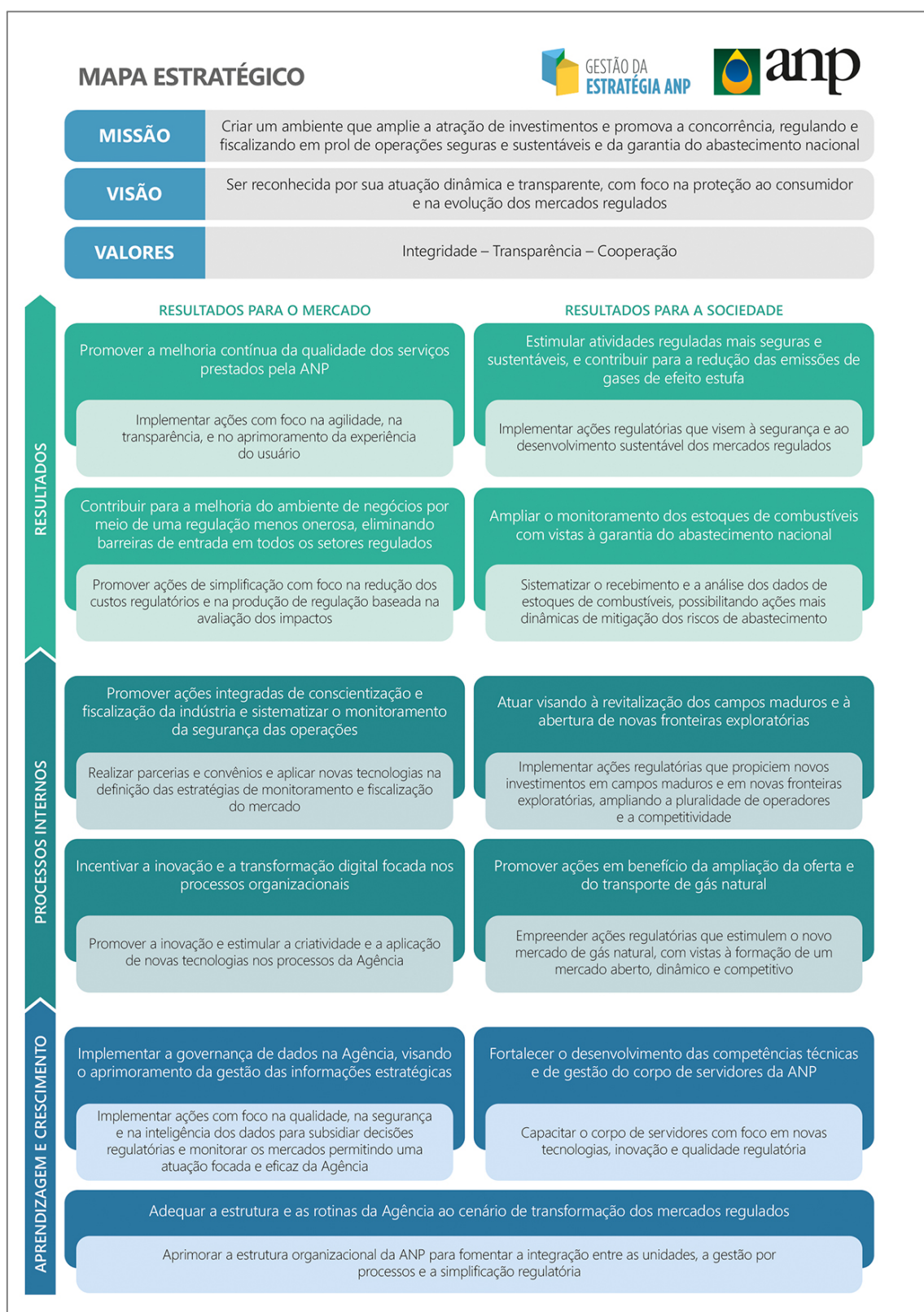
No ano de 2020, ainda que este tenha sido um ano de afastamento físico entre as pessoas, observa-se que foi possível manter, no âmbito da Ouvidoria, a perspectiva de períodos anteriores no que tange à interação profícua entre a Agência como um todo e a própria sociedade, conforme mostrarão os dados no decorrer deste relatório.

Além disso, por integrar os diversos conselhos e comitês de gestão da empresa, a Ouvidoria está sendo capaz de desenvolver seus trabalhos conjugando as demandas da sociedade com as decisões e planejamentos exarados das superintendências e da Diretoria.

A exemplo disso, verificam-se os conceitos extraídos do mapa de gestão estratégica da ANP atualmente vigente, no qual fica ressaltada a importância de se buscar, de maneira objetiva, fazer com que a transparência seja o farol para os atos e decisões emanadas da Agência.

O mapa estratégico da ANP (fig. 1, na próxima página) relaciona as ações a serem empreendidas que se julga que promoverão resultados para a sociedade e para o mercado de combustíveis e derivados. Outrossim, verifica-se por meio da Missão, Visão e Valores que as decisões da Agência deverão sempre privilegiar uma preocupação com a demonstração da transparência pública para o cidadão.

FIGURA 1



Sob a ótica da atuação interna da Ouvidoria, verifica-se que em setembro de 2020, após uma revisão realizada no Regimento Interno da Agência, passaram a constar como atribuições da Ouvidoria as seguintes tarefas:

Art. 97. Compete à Ouvidoria:

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

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

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

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

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

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

Art. 98. *O Ouvidor, escolhido e nomeado na forma do art. 23 da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, atuará sem subordinação hierárquica e exercerá, sem acumulação com outras funções, as seguintes atribuições:*

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela ANP;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da ANP; e

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da ANP.

§ 1º O Ouvidor terá acesso a todos os processos da ANP e deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 2º Os relatórios do Ouvidor deverão ser encaminhados à Diretoria Colegiada da ANP, que poderá se manifestar no prazo de vinte dias úteis.

§ 3º Os relatórios do Ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo à Diretoria Colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor regulado pela ANP.

§ 4º Transcorrido o prazo para manifestação da Diretoria Colegiada, o Ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação, ao Ministro de Minas e Energia, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da ANP na internet (www.gov.br/anp).

Assim, ainda que a Ouvidoria esteja administrativamente vinculada à Diretoria Geral, no âmbito da ANP os trabalhos são desenvolvidos com a necessária independência de gestão, 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.

O ano de 2020 foi também um período de investimento em qualificações. Por questões envolvendo o período pandêmico, a estratégia adotada para se manter as qualificações do pessoal foi investir em cursos, estágios e seminários *online*.

Os novos quadros de colaboradores recém-chegados à equipe capacitaram-se por meio de cursos envolvendo ‘Tratamento de Denúncias em Ouvidoria’, ‘Tratamento de Reclamações em Ouvidoria’ e ‘Lei de Acesso à Informação’. Os cursos são normalmente efetuados na Escola Virtual de Governo ou pela Controladoria Geral da União, de forma gratuita.

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; pelo e-SIC e o “FALA.BR”; ou por qualquer outro meio físico ou eletrônico. Cabe salientar que, devido à pandemia, o recebimento de manifestações de forma presencial não foi possível.

Por haver necessidade de se manter o afastamento físico entre os membros da equipe, foram criadas reuniões semanais virtuais que agilizaram a condução dos trabalhos. 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.

Apesar dos desafios impostos ao longo deste período, a Ouvidoria deu prosseguimento aos trabalhos de implementação e acompanhamento, especialmente das atividades a seguir: (a) Canais de Atendimento ao Cidadão: Central de atendimento, e-SIC e Fala.BR; (b) Plano de Dados Abertos; (c) Painel Dinâmico da Ouvidoria. Outras atividades em destaque foram: (d) a administração dos contratos vinculados à Central de Atendimento; e (e) o acompanhamento das páginas eletrônicas no sítio da ANP sob responsabilidade desta Unidade.

4. Central de Atendimento Multimeios da ANP

Esta seção discorrerá primeiro sobre as empresas contratadas pela Ouvidoria para auxiliar a prestação de atendimento ao usuário externo e, posteriormente, sobre a quantidade e qualidade dos atendimentos prestados.

A prestação de serviços da Central de Atendimento na ANP é terceirizada. Ao longo de 2020, a Ouvidoria promoveu uma licitação para contratar a empresa, na condição de Central de Atendimento ligada à Ouvidoria da ANP, para prestação de serviços continuados de atendimento multimeios ao usuário externo, incluindo 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 em regime de dedicação exclusiva.

Tal contratação passou a vigorar a partir de 1º de dezembro de 2020, sob o Contrato nº 9038/20-ANP-200.967. A licitante vencedora foi a empresa Via Call Center Serviços de Contatos Telefônicos Ltda., empresa que, igualmente, obteve êxito nas duas contratações anteriores. Apesar da recontração, houve diminuição dos valores pagos, possibilitando economia ao órgão público, sem prejuízo da prestação do serviço.

Em 2020, o valor médio mensal da contratação era de R\$ 139.000,00 (cento e trinta e nove mil reais) mensais e a partir da nova contratação passou a ser de R\$ 129.000,00 (cento e vinte e nove mil reais), o que representou uma economia de cerca de 8% (oito por cento) em relação ao instrumento anterior. O valor anual da contratação é de R\$ 1.554.000,00 (um milhão quinhentos e cinquenta e quatro mil reais).

Para prestação do serviço de atendimento ao usuário externo, a Agência possui um número de atendimento telefônico gratuito, qual seja, 0800 970 0267, para chamadas oriundas de terminais fixos e móveis e encaminhamento à Central de Atendimento da ANP. O contrato com a empresa Embratel, prestadora contratada para fornecimento da linha 0800, foi assinado em 09 de junho de 2016, por 12 (doze) meses, prorrogável pelo prazo máximo de 60 (sessenta) meses, até junho de 2021.

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.

A seguir, estão contidas análises referentes aos itens que envolvem quantidade e qualidade dos atendimentos efetuados pela Ouvidoria em 2020 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 2020, está ressaltado no decréscimo absoluto de cerca de 25% em relação ao número de manifestações recebidas em 2019, como demonstrado na tabela 1, a seguir:

TABELA 1

2019	102.780
2020	77.614

Tal fato coincide com o período de pandemia, declarado pela OMS a partir de março/2020, e cujas precauções adotadas para reduzir a propagação da Covid-19 ocasionaram diminuição das atividades econômicas nas principais regiões do país, incluindo a própria circulação de veículos e a produção industrial.

O gráfico 1, abaixo, ilustra o disposto numericamente na Tabela 1. Além disso, em comparação com os anos anteriores, os números contidos na Tabela 2 reforçam a hipótese levantada pela equipe (efeitos da pandemia), uma vez que a série histórica demonstra ter sido 2020 o ano com menor número de atendimentos a usuários, tanto por telefone como por meio escrito.

GRÁFICO 1

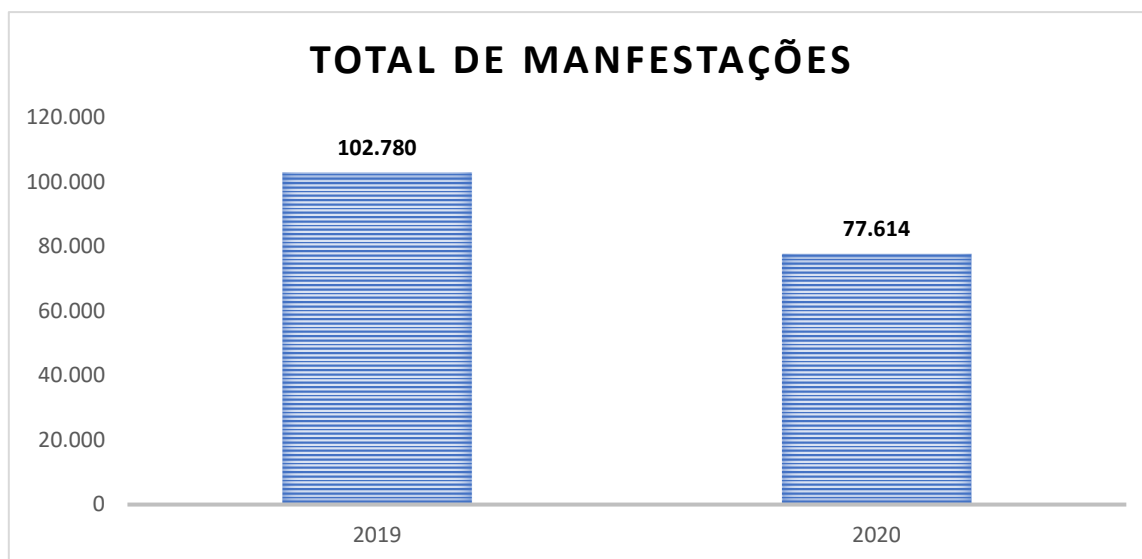


TABELA 2

Ano	Atendimento Telefônico	Atendimento Escrito
2016	81.225	19.938
2017	88.814	21.848
2018	96.854	20.481
2019	90.493	18.540
2020	62.419	15.326

No entanto, em relação ao atendimento telefônico, curiosamente o número de atendimentos não apresentou variações comportamentais ao se analisar os meses isoladamente, tomado por base o início da decretação do período de emergência em saúde pública, ocorrido em março de 2020, e comparado ao ano de 2019. Ele se manteve regular ao longo dos meses,

conforme apresentado nos gráficos 2 e 3, a seguir; porém, a soma total de cada mês revela diminuição do número de chamadas efetuadas em relação ao quantitativo total do ano de 2019; ou seja, o comportamento da sociedade ao longo dos meses é similar na forma e foi menor na quantidade.

GRÁFICO 2

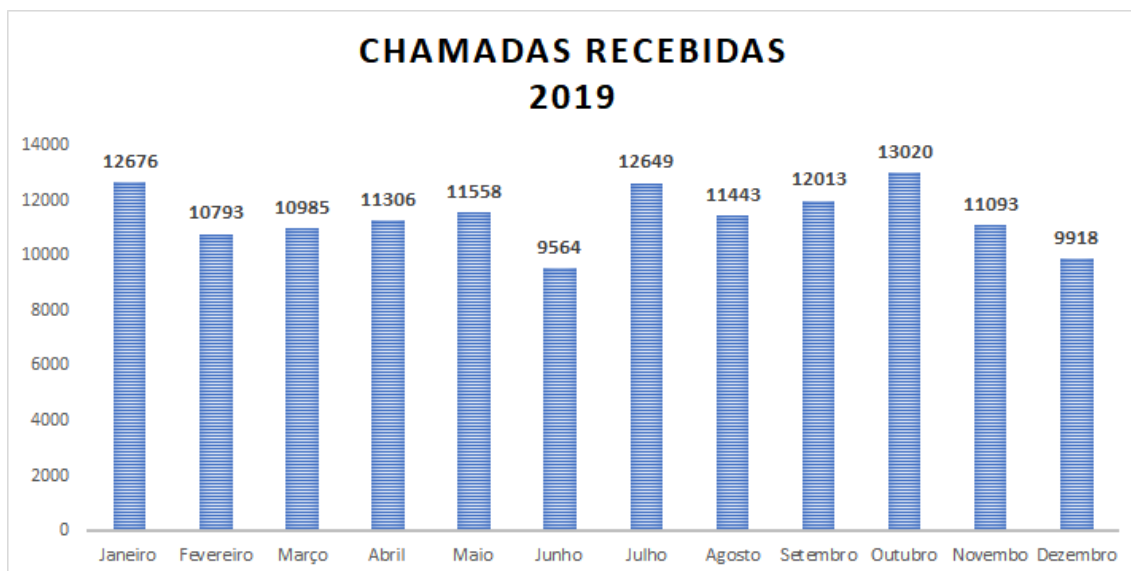
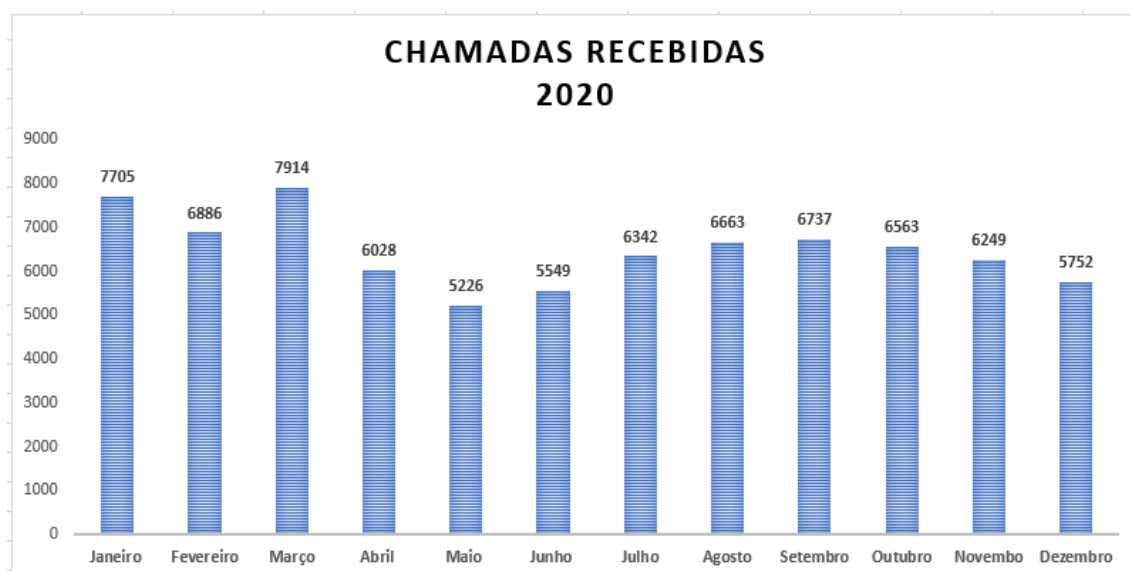


GRÁFICO 3



4.2. Qualidade das Manifestações

Considerando-se as ligações recebidas em 2020, 54.070 referem-se a solicitação de informações e 22.228 a denúncias e reclamações. Isso representa 70% e 29% do número de ligações, respectivamente (gráficos 3 e 4). Os demais tipos de manifestações totalizaram 1% das chamadas telefônicas.

Em que pese a diminuição do número de atendimentos telefônicos, de novo essa distribuição qualitativa ocorrida em 2020 repetiu a fração de um número absoluto maior de solicitações de informação, reclamações e denúncias, ocorrida em 2019, conforme gráficos abaixo.

GRÁFICO 4

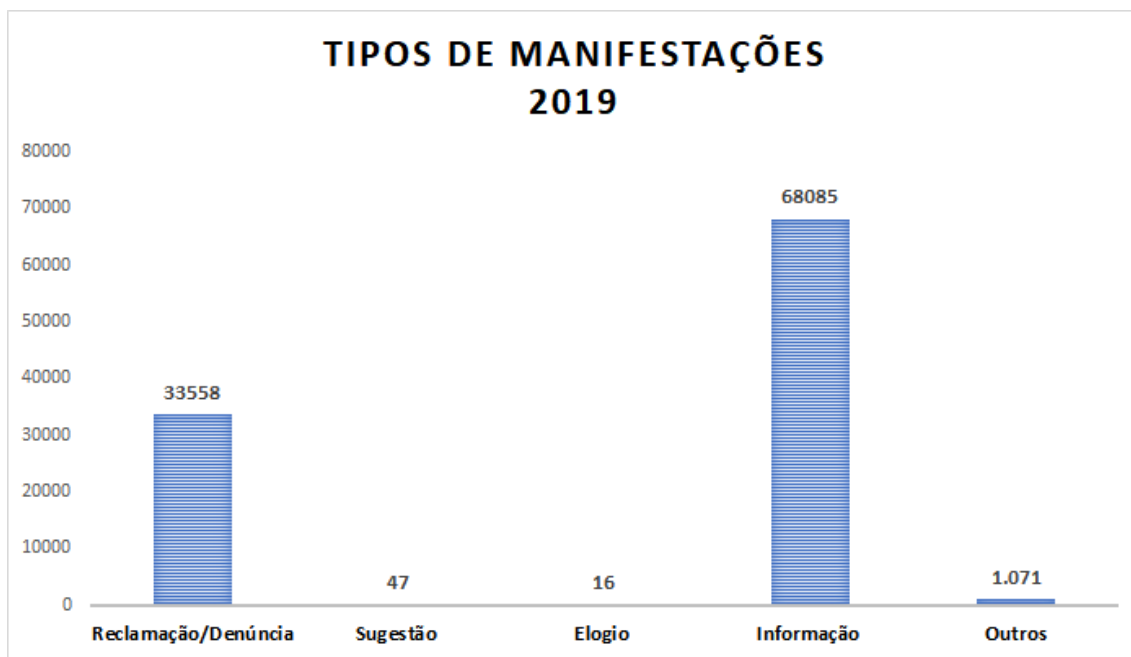


GRÁFICO 5



Com respeito à avaliação da qualidade dos atendimentos, conclui-se que foi satisfatória, a partir dos resultados da pesquisa de satisfação anual. Em 2020, dentre as avaliações realizadas, 76% dos usuários classificaram o atendimento como ‘muito bom’ e apenas 7% como ‘regular’

e ‘ruim’. Houve um pequeno decréscimo de qualidade em relação ao ano de 2019, conforme se depreende dos gráficos 6 e 7, a seguir.

GRÁFICO 6

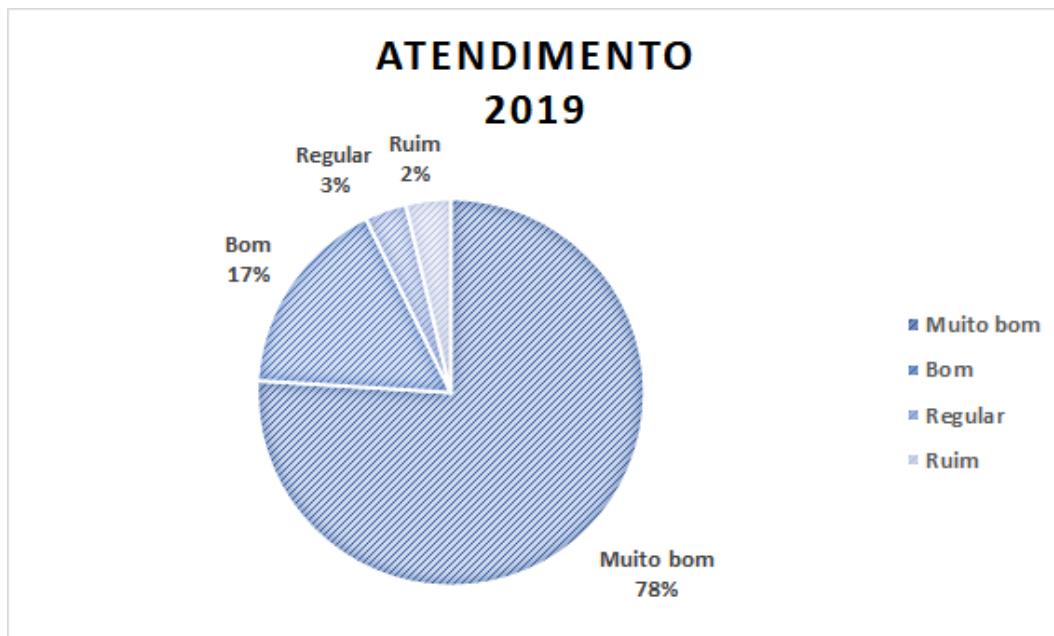
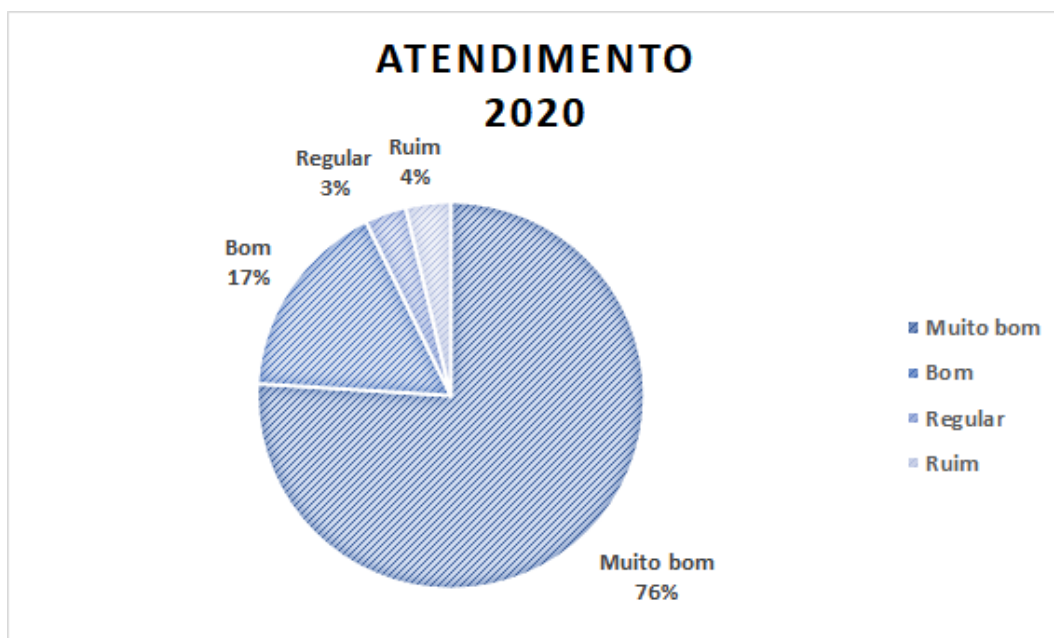


GRÁFICO 7



Em 2020, 84% dos usuários consideraram seus pleitos atendidos, em oposição a 16% que os consideraram não solucionados. Novamente, houve uma perda em relação ao ano de 2019, conforme gráficos 8 e 9 abaixo.

GRÁFICO 8

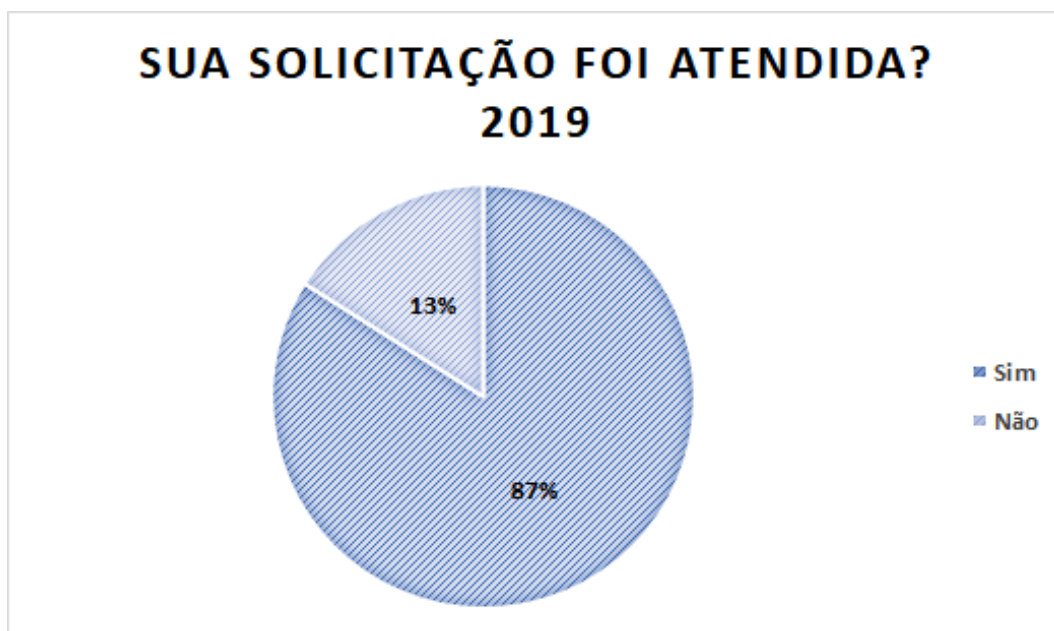
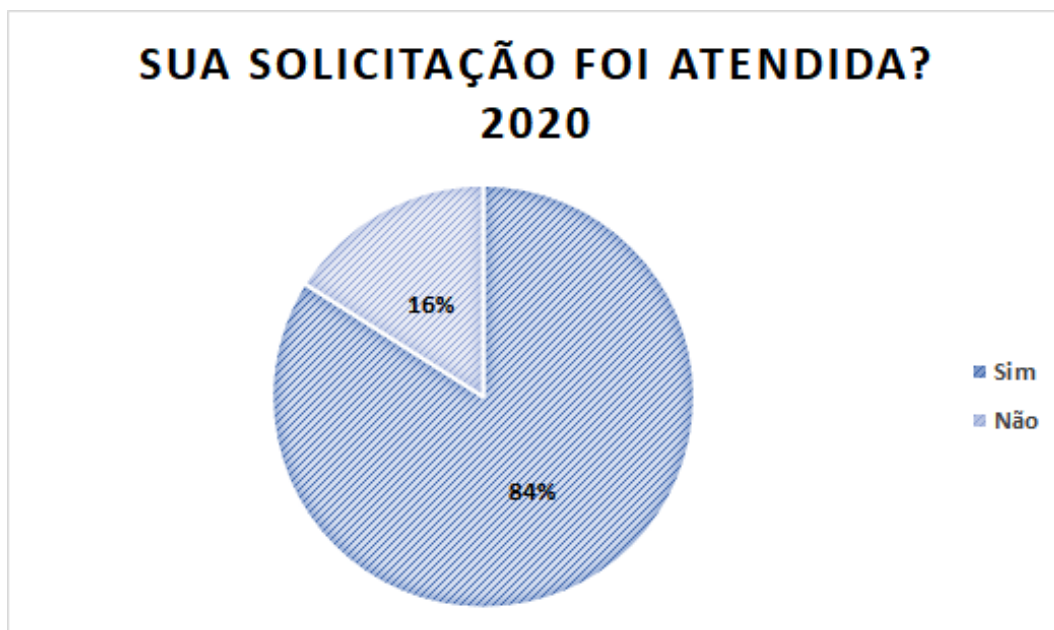


GRÁFICO 9



Acredita-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 10 e 11 abaixo que, em 2020, 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.

De modo geral, o tempo diminuto de espera contribui para a avaliação positiva de mais de 75% dos usuários no ano de 2020, como no ano anterior.

Os temas que mais demandaram consultas foram as solicitações de informações sobre as atividades de posto revendedor de combustíveis, revendas de GLP, consultas sobre os preços dos derivados de petróleo, acompanhamento de processos e legislação sobre lubrificantes.

Outro tema muito solicitado foi sobre os preços dos combustíveis. Os consumidores em sua maioria desconhecem a política de preços e frequentemente pedem o índice de reajuste autorizado. Nestes casos, a Ouvidoria sempre esclarece que desde 2002 os preços estão livres, num 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.

GRÁFICO 10

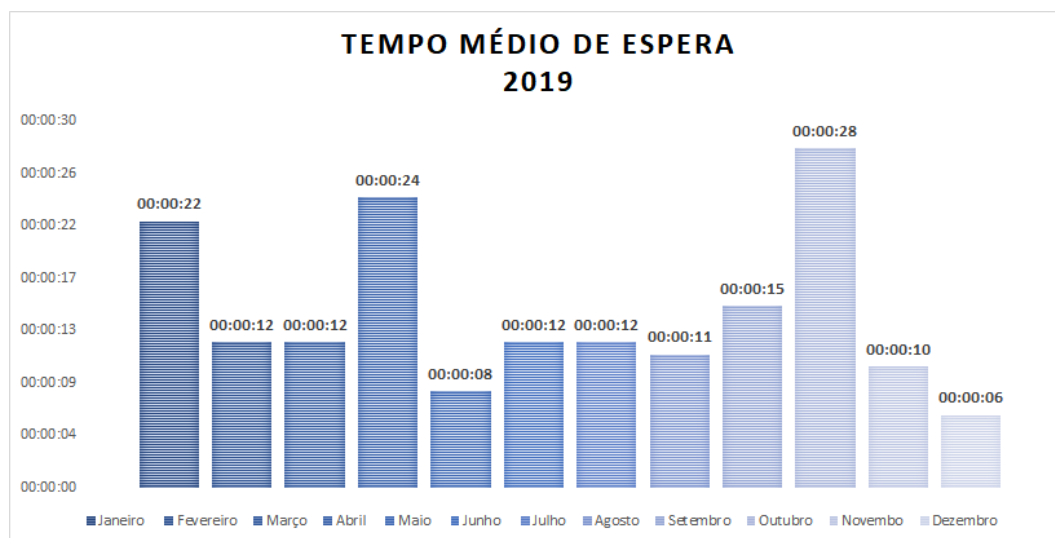
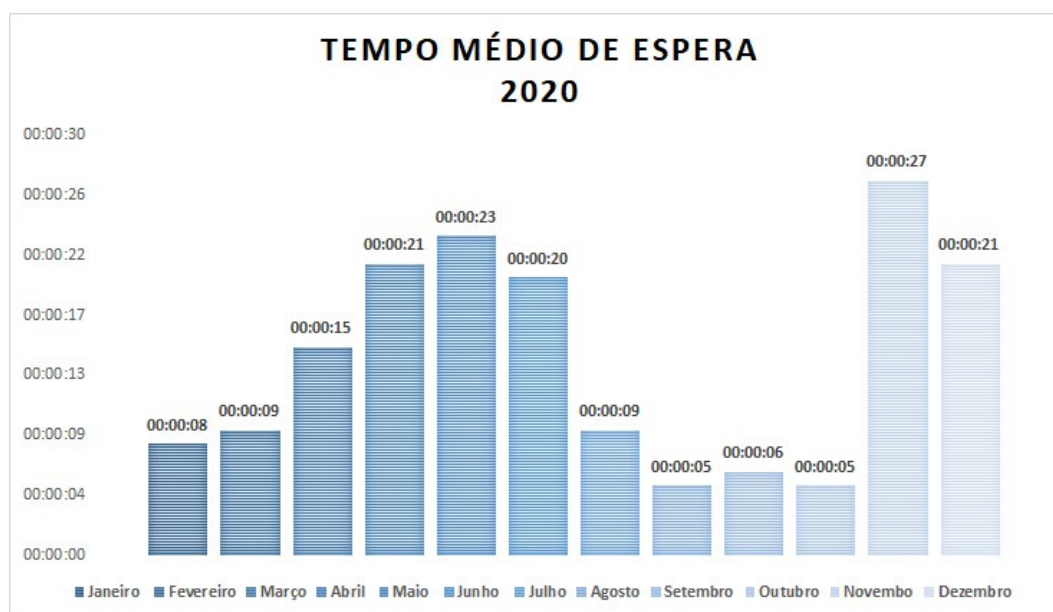


GRÁFICO 11



Além disso, outro fator que pode concorrer para a melhoria das avaliações, que são em sua maior parte positivas, é o tempo médio de atendimento. Observou-se que em 2020 o tempo médio de atendimento situou-se num intervalo entre 7 e 8 minutos, o que caracteriza o atendimento ao usuário externo da ANP como rápido — tanto em relação à espera (gráficos 10 e 11) quanto com respeito ao esclarecimento das dúvidas dos usuários (gráficos 12 e 13).

GRÁFICO 12

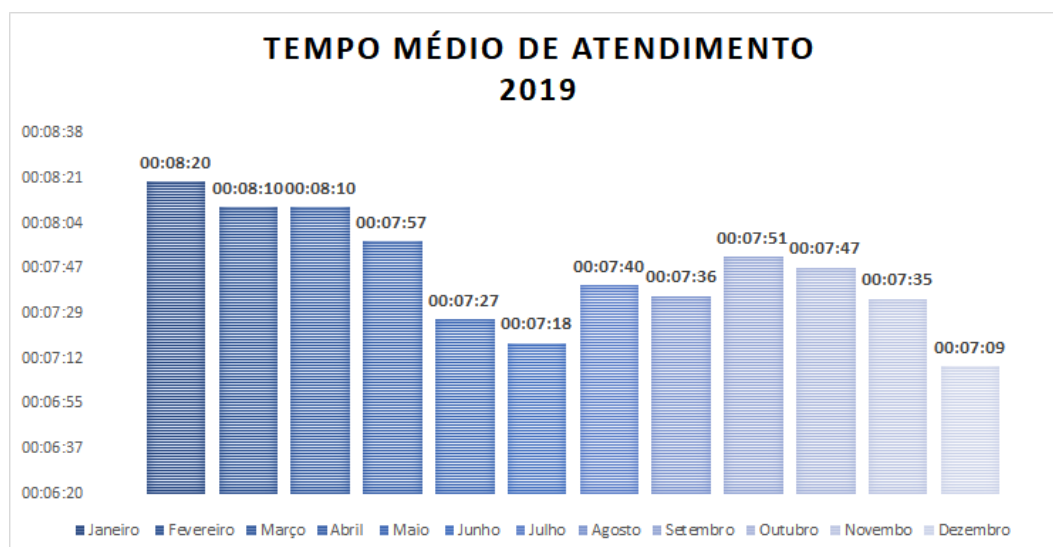
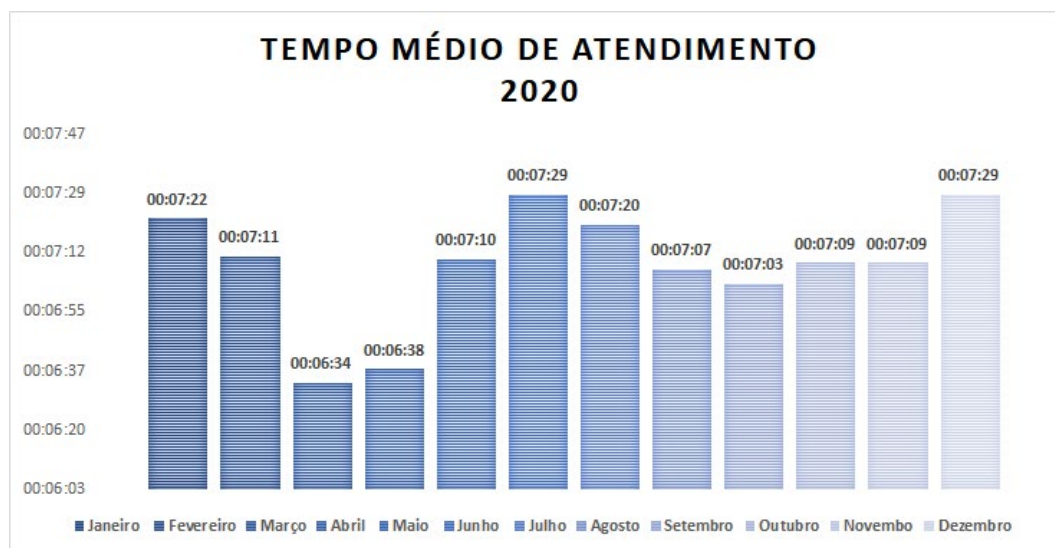


GRÁFICO 13



4.3. Usuário Externo

Majoritariamente, o serviço de atendimento ao usuário externo atendeu aos agentes econômicos e aos consumidores de serviços, com 42.949 e 31.076 atendimentos, respectivamente. Em terceiro lugar, sobressaem-se os estudantes e pesquisadores, com 776 atendimentos. Observa-se que essa relação reproduz o ano de 2019, ainda que numa quantidade menor de manifestações.

GRÁFICO 14

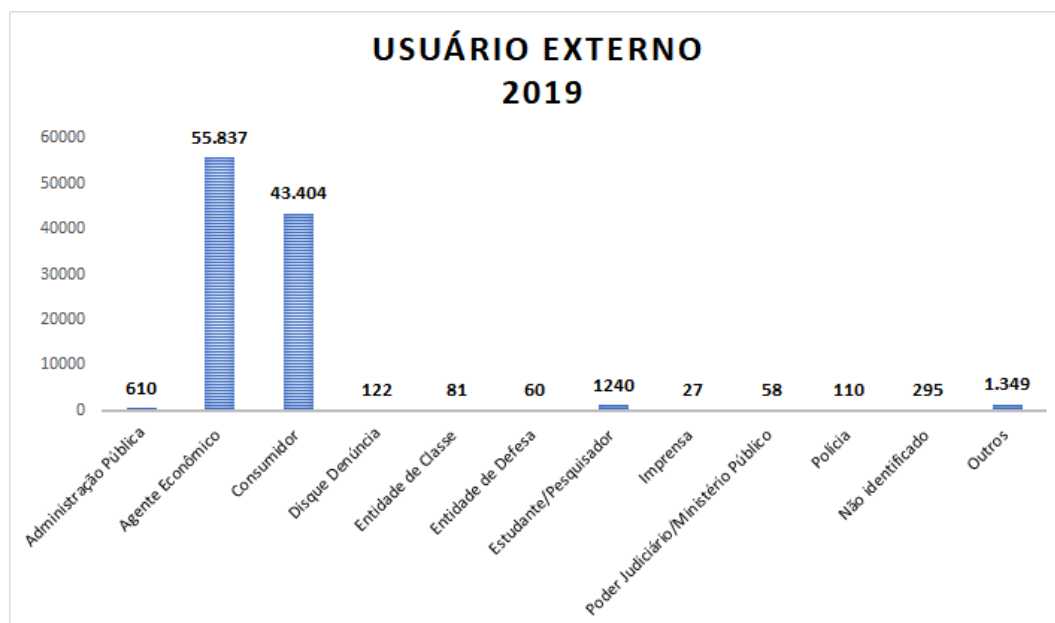
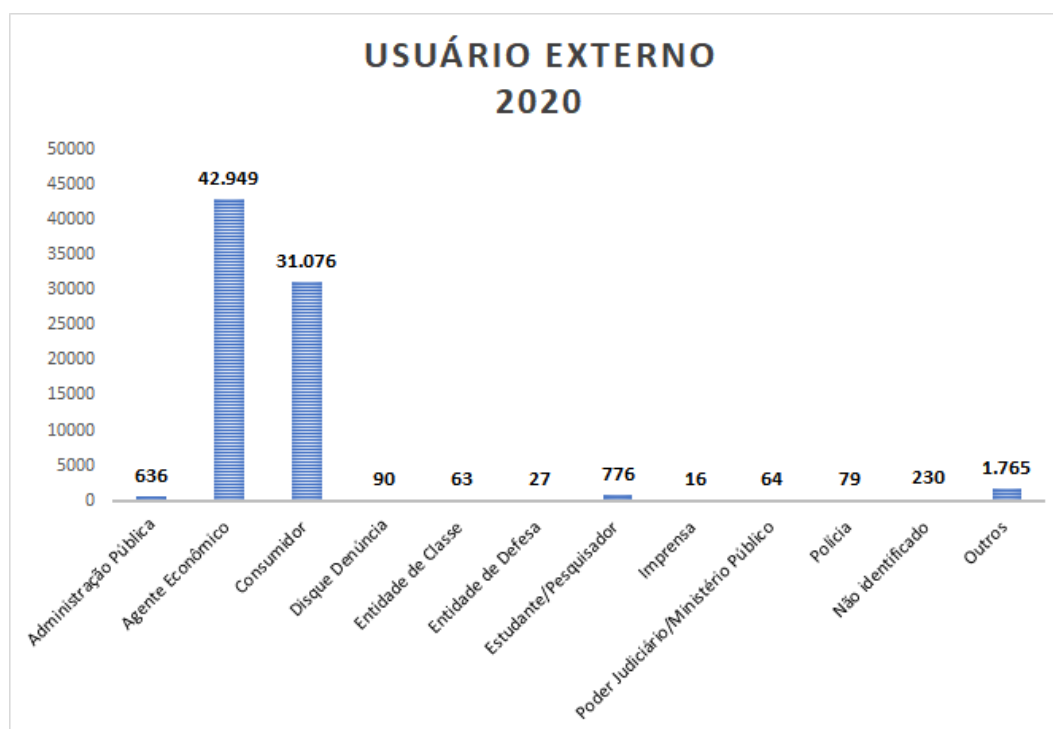


GRÁFICO 15



Em 2020, a região Sudeste permaneceu com a maior porcentagem das manifestações, 34%, seguida pela região Nordeste, com 23% dos atendimentos, proporção que reproduziu em grau, o ano de 2019 (gráficos 16 e 17).

GRÁFICO 16

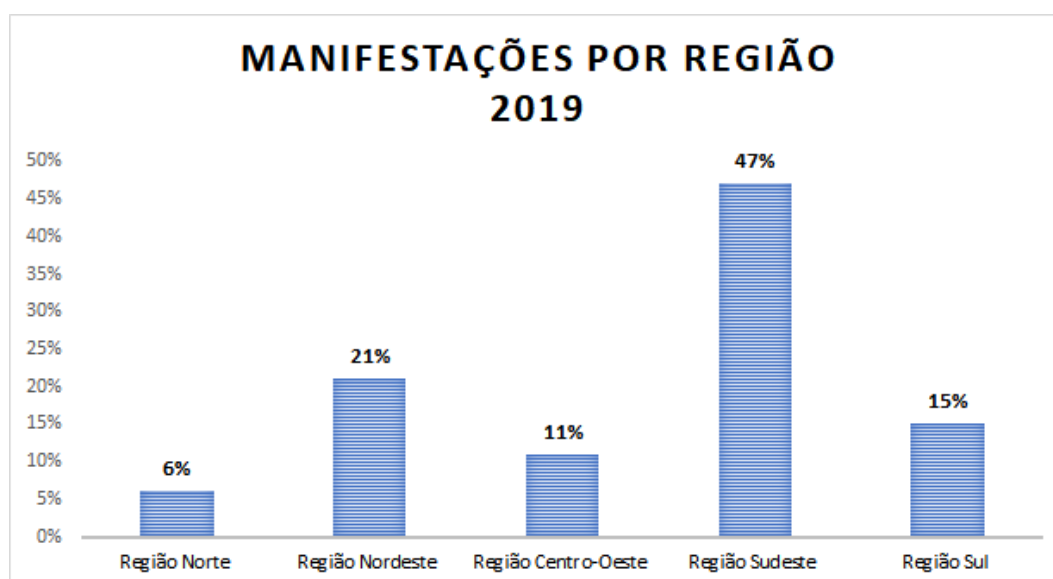
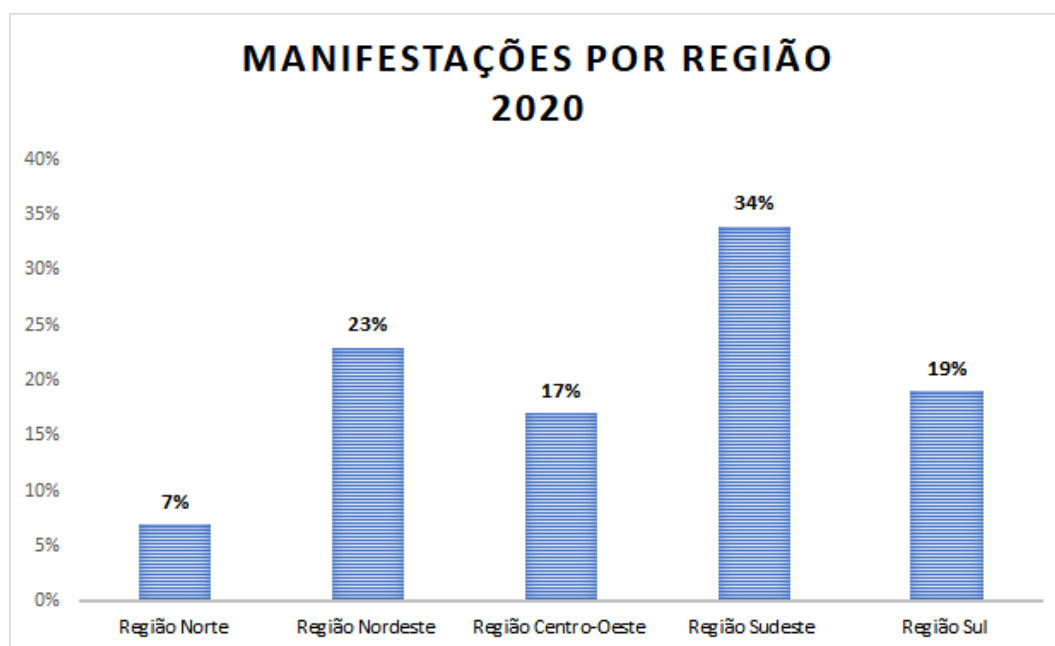


GRÁFICO 17



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 nos anos anteriores.

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

Em 2020, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) foi integrado à Plataforma Fala.BR. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria num único local. Conforme transcrito da página do Módulo Acesso à Informação, <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/falabr>,

A união dos dois sistemas abre caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitarão a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: tratamento de pedidos e manifestações, cadastros de usuários e interfaces amigáveis.

Dois grandes usuários do serviço se destacam no contexto da ANP: os agentes econômicos e os consumidores em geral. Os agentes econômicos são aqueles cujas atividades estão reguladas, contratadas e fiscalizadas pela ANP; e os consumidores são aqueles que se utilizam dos serviços e produtos dos agentes regulados.

De acordo com os dados do “Painel Lei de Acesso à Informação” (nova ferramenta desenvolvida pela CGU), que permite pesquisar e examinar os indicadores da implementação da LAI no Poder Executivo Federal, a maior parte dos usuários foi de 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, estudantes, pesquisadores e servidores públicos das três esferas do governo.

Salientamos que 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.

Os quantitativos por tipo de decisão refletem essa condição: Acesso concedido, 58,08% (618 pedidos); Acesso parcialmente concedido, 18,05% (192); Acesso negado, 13,91% (148); Informação inexistente, 4,51% (48); não se trata de solicitação de informação, 1,79% (19); Órgão não tem competência para responder, 1,60% (17); Pergunta duplicada, 2,07% (22).

Deste modo, as manifestações atendidas por esse 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 cumpridos em sua totalidade. Neste ano, o tempo médio de resposta da ANP foi de 11 dias; ante 12 dias no ano anterior.

Para o ano de 2020, o número de pedidos atendidos foi de 1.060. 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. Observamos que, em comparação ao ano anterior, as três unidades mais requisitadas permanecem sendo SDC, SDL e SIM. Percebemos ainda que houve um salto no número de pedidos para a SBQ em razão dos temas relacionados ao RenovaBio.

Os atendimentos realizados diretamente pela OUV, quais sejam, 87 em 2019 e 81 em 2020, referem-se, em geral, a pedidos duplicados; pedidos reencaminhados a outros órgãos por competência; informações disponíveis no site da ANP; e outras manifestações de Ouvidoria (não se trata de solicitação de informações).

GRÁFICO 18

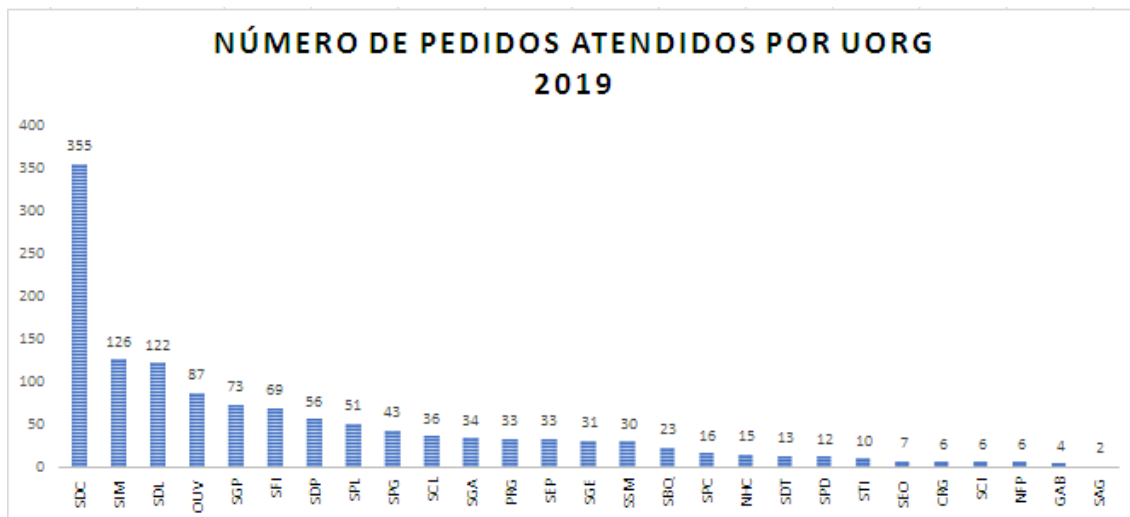


GRÁFICO 19

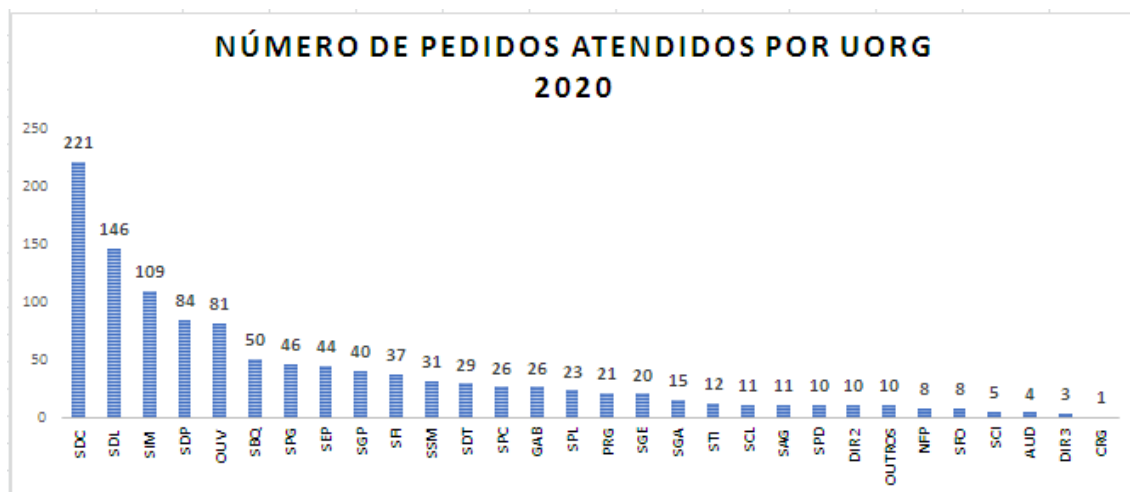
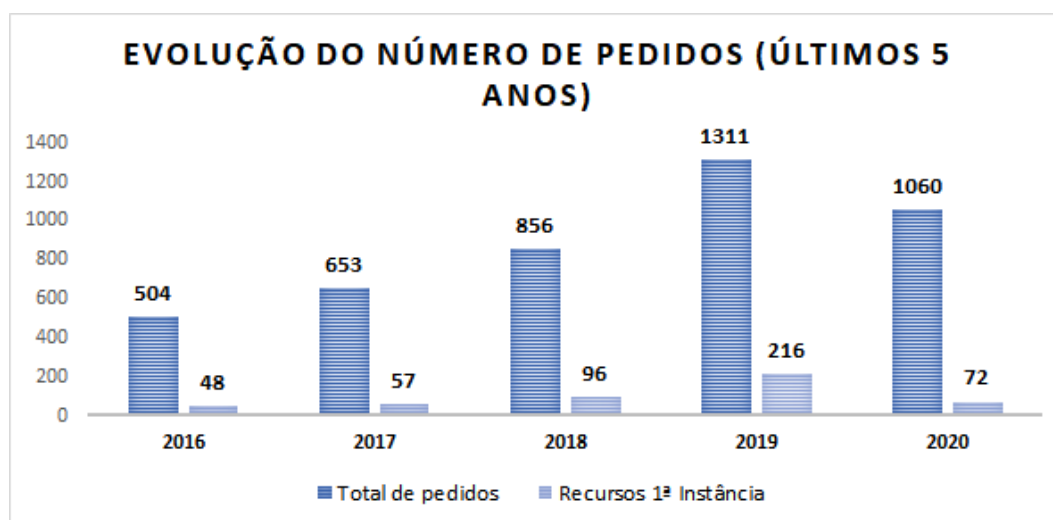


GRÁFICO 20



Verifica-se no gráfico acima (gráfico 20) um aumento gradual, nos últimos 5 anos, do número de pedidos de informação dirigidos à ANP por meio do e-SIC. Em 2019, tivemos um aumento significativo de recursos em primeira instância, fato que motivou a Ouvidoria a promover, em 2020, ações de conscientização e orientação, por meio de palestras e reuniões com as unidades internas da ANP a respeito das normas e procedimentos adequados ao atendimento e sobre a importância de manter os processos administrativos em transparência ativa por meio do sistema SEI.

Essas ações resultaram num decréscimo acentuado do número de recursos em 2020. Em 2019, 1,45% do total de pedidos tiveram recurso dirigido à CGU. Neste ano de 2020, o percentual caiu para 0,1% (apenas 1 recurso) e obteve a decisão de “não conhecimento”, evidenciando que as repostas elaboradas pela ANP em 2020 foram plenamente satisfatórias. Este dado está refletido no “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Em relação aos recursos, os pedidos de informação geraram um total de 77 recursos, sendo 70 (90,9%) dirigidos ao superior hierárquico (1ª instância), 6 (7,8%) à autoridade máxima da Agência (Diretoria Colegiada – 2ª instância), e apenas 1 recurso foi dirigido à Controladoria-Geral da União neste ano. A Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) não recebeu recursos advindos de respostas da ANP. Em relação à pesquisa de satisfação do usuário do SIC, a ANP recebeu 105 respostas ao questionário, alcançando 4,18 pontos na média geral (a pontuação máxima é 5) e para a questão “a resposta fornecida foi de fácil compreensão?” a pontuação atingiu 4,61, na média.

Os gráficos abaixo (21 e 22) detalham as informações sobre os recursos interpostos e, fruto da análise numérica, cabe ressaltar o percentual relativamente alto de recursos indeferidos (23,38%) e não conhecidos (28,57%), o que representa mais da metade das decisões das autoridades, e 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. 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. Além disso, os gráficos apresentam os números da ANP em comparação com a média dos demais órgãos do Governo Federal e também dos órgãos da mesma categoria, ou seja, as autarquias especiais.

GRÁFICO 21

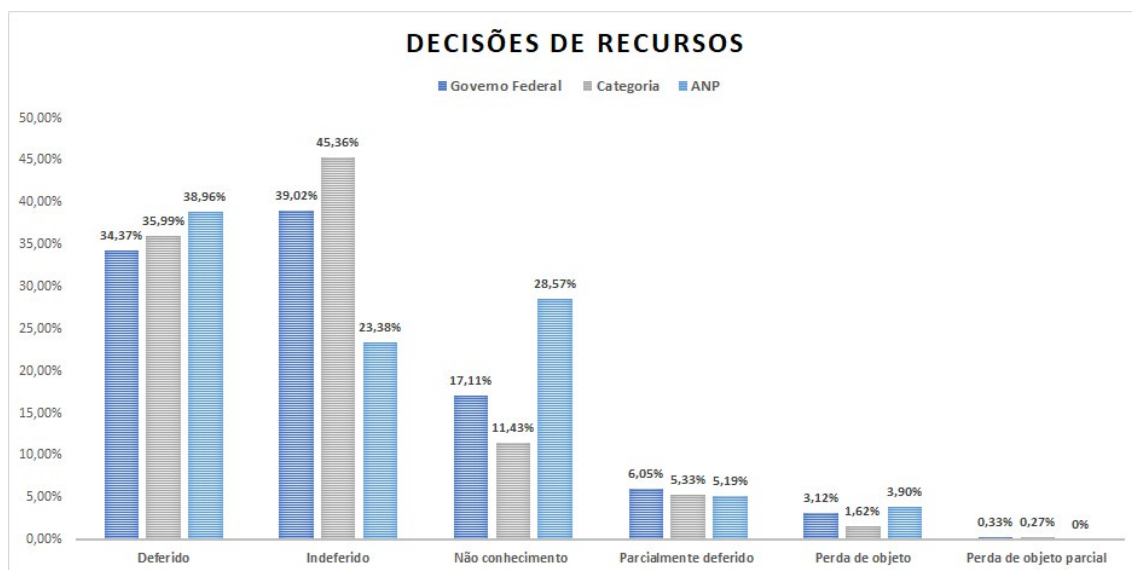
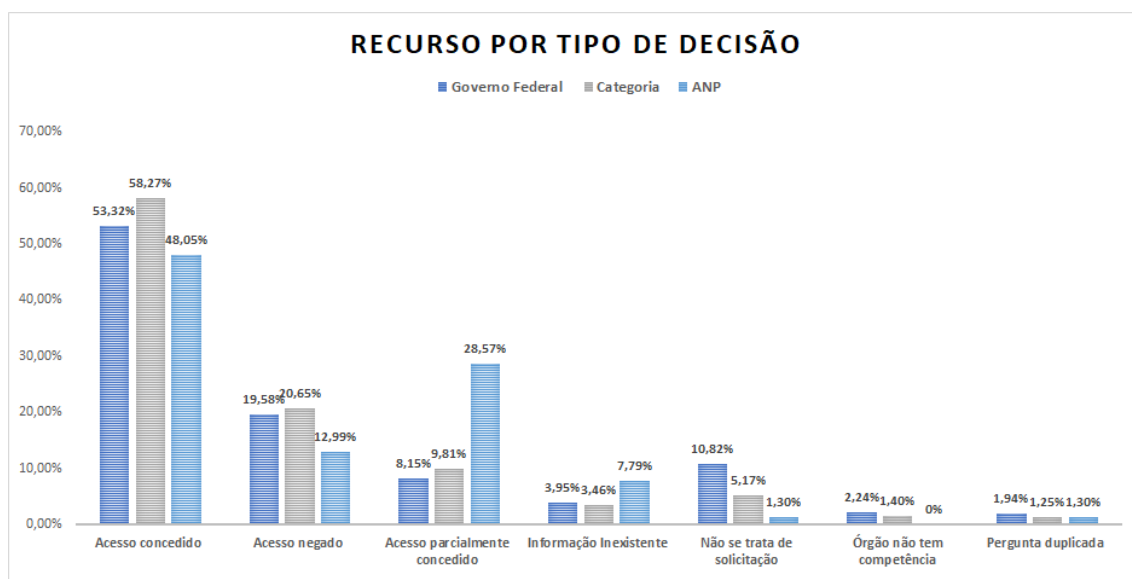


GRÁFICO 22



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.

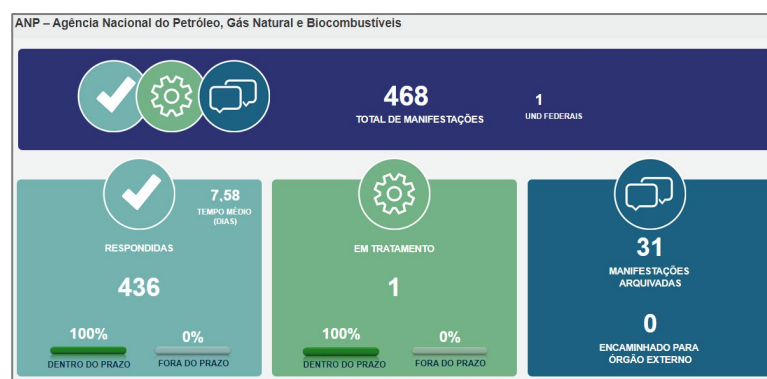
Por meio do Fala.BR, o cidadão ou qualquer agente econômico pode registrar e acompanhar tipos de manifestação tais como **denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços públicos**, além de congregar dados e facilitar a elaboração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

6.1. Quantidade de Manifestações do Fala.BR

Conforme refletido na figura 2 abaixo — que contém dados extraídos da página eletrônica <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> — no ano de 2020, das 468 manifestações recebidas, 31 foram arquivadas e 436 foram respondidas em sua totalidade. Deste modo, a Ouvidoria da Agência não deixou nenhuma manifestação sem o devido tratamento e encaminhamento/resposta.

Pode-se observar que também houve uma redução de 23% no total de contatos, quando comparado com o ano de 2019; uma vez mais, estima-se que foi em razão das restrições impostas pela pandemia do Covid-19.

FIGURA 2



6.2. Qualidade de Manifestações do Fala.BR

O maior número de manifestações se refere à opção “comunicação”. Tal fato deve-se à identificação do manifestante. Quando o manifestante opta por não se identificar, o sistema automaticamente registra como “comunicação”, ainda que possa ser uma reclamação ou denúncia de agente regulado.

As denúncias correspondem a aproximadamente 17% das manifestações encaminhadas e as reclamações e solicitações representam cerca de 53%, conforme quadro a seguir (fig. 3).

As denúncias recebidas em 2020 são todas referentes a possíveis práticas lesivas aos consumidores de combustíveis líquidos e GLP. Não houve nenhuma denúncia envolvendo a atuação da ANP.

Nas denúncias envolvendo Agentes Regulados e consumidores, as análises de admissibilidade são realizadas para verificação se os dados informados 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.

Todas as denúncias são, então, analisadas e passam por um crivo de cruzamento das informações obtidas, utilizando-se 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.

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 a aferição das bombas abastecedoras, afetas ao Procon, CADE e Inmetro. Nestes casos, as respostas são formuladas com base nos subsídios das áreas técnicas.

FIGURA 3



Pelos dados apresentados, permanece a percepção de que a ferramenta “Simplifique” ainda é pouco conhecida do usuário externo. Outrossim, não se pode abandonar a interpretação de que muitas manifestações classificadas como “Sugestão” incluem encaminhamentos envolvendo formas de tornar o serviço público mais simples e eficiente, o que pode maquiar os dados contidos na ferramenta “Simplifique”.

No período sob análise, o tema mais demandado foi “abastecimento”, seguido de “outros em administração” e “auxílio”. O tema Covid-19 esteve presente em 18 denúncias realizadas anonimamente sobre a contaminação de funcionários nas plataformas de petróleo.

FIGURA 4



Somente 40 dos demandantes responderam à Pesquisa de Satisfação realizada pelo aplicativo Fala.BR. Destes, 58% se declararam satisfeitos com a resposta recebida.

FIGURA 5



Nos meses de fevereiro, abril, julho, agosto, setembro, outubro e novembro o índice de satisfação ficou acima de 70 %, chegando a 100 % no mês de setembro (fig. 5).

FIGURA 6



Em relação ao atendimento (fig. 6), o número dos que se declaram satisfeitos 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

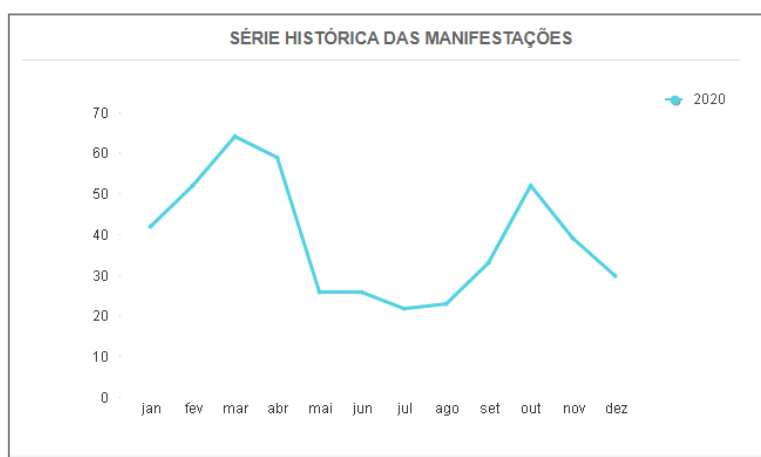
(satisfeitos – insatisfeitos). Interpreta-se este fato como uma consequência de, por vezes, o público desconhecer as reais atribuições de uma agência reguladora, principalmente com relação à política de preços de combustíveis praticada no país.

FIGURA 7



Nesse ano de 2020 (fig. 8), o pico em relação ao quantitativo de manifestações ocorreu no primeiro semestre do ano, coincidindo com o início da pandemia. Ainda não há uma análise específica para o dado.

FIGURA 8 (2019)



6.3. Usuário Externo

A maior parte dos manifestantes não se identificou (fig. 9). Dentre os que o fizeram, percebe-se que se trata de pessoas do sexo masculino (fig. 10), provenientes da região Sudeste (fig. 11).

FIGURA 9

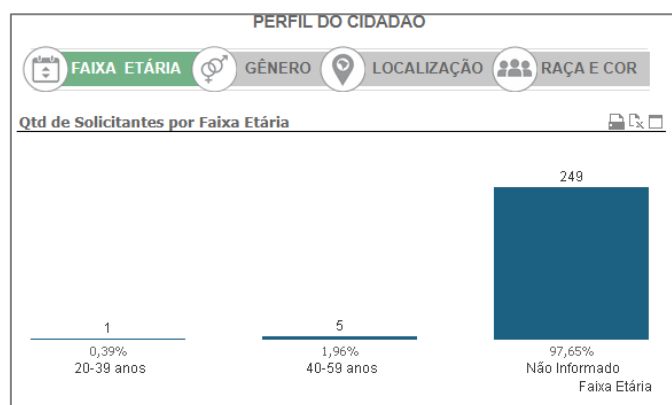


FIGURA 10

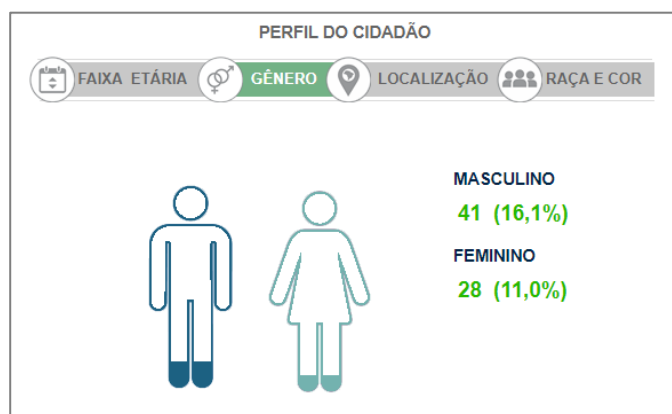
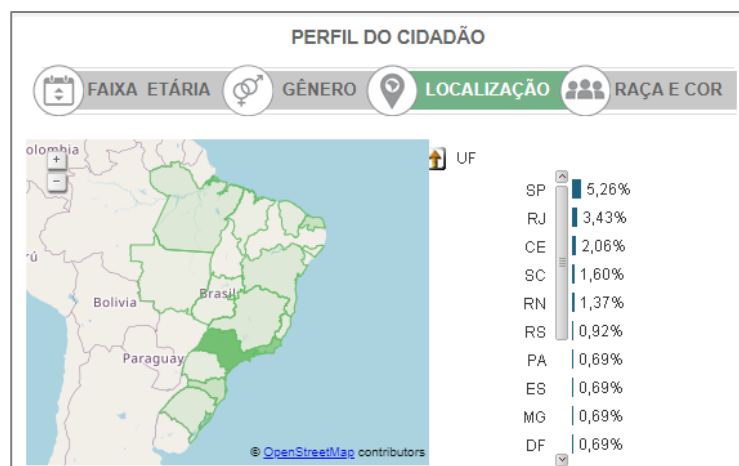


FIGURA 11



Os cinco estados brasileiros que mais se manifestaram foram São Paulo, Rio de Janeiro, Ceará, Santa Catarina e Bahia. Pode-se inferir, por esse dado, que a ferramenta ainda precisa de mais divulgação em todos os estados da federação.

7. Plano de Dados Abertos

Os meses iniciais do ano de 2020 foram voltados às tarefas operacionais envolvendo a promoção destes eventos de divulgação e confecção de um programa de apresentação dos Dados Abertos da ANP ao meio acadêmico.

Contrariamente ao planejado, porém, o grupo de coordenação do programa Dados Abertos foi surpreendido com as consequências adversas da deflagração da pandemia de coronavírus em nível mundial. Conforme já mencionado em relatório anterior, o programa Dados Abertos deveria centrar os esforços na última fase do programa, qual seja a “divulgação”, mas foi impactado negativamente pelas medidas de isolamento social impostas pelas autoridades sanitárias.

Assim, as providências para conter a doença paralisaram o planejamento inicial idealizado para o programa este ano e, diante disso, a equipe se voltou para:

- a atualização mensal dos dados divulgados pelo projeto;
- a consulta virtual ao grupo de diversas Superintendências para combinar os novos rumos do programa para este ano.

Em reunião *online* com os representantes de todas as UORGs da Agência que divulgam dados abertos, foi decidido:

- padronizar o formato dos dados abertos divulgados pelas Superintendências, que se encontravam distintos;
- ampliar o alcance do programa internamente.

As Superintendências da área finalística, que detêm conhecimentos acerca dos dados relacionados, são parceiras neste programa de divulgação de dados, antes de exclusivo conhecimento interno.

Atualmente, o programa Dados Abertos — além de ser conduzido pela Ouvidoria da Agência — conta com a participação das seguintes instâncias internas:

- Núcleo de Gestão de Créditos/NGC
- Superintendência de Biocombustíveis e Qualidade de Produtos/SBQ
- Superintendência de Conteúdo Local/SCL
- Superintendência de Defesa da Concorrência/SDC
- Superintendência de Desenvolvimento e Produção/SDP
- Superintendência de Distribuição e Logística/SDL
- Superintendência de Exploração/SEP
- Superintendência de Infraestrutura e Movimentação/SIM
- Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico/SPD
- Superintendência de Produção de Combustíveis/SPC
- Superintendência de Promoção de Licitações/SPL

A Superintendência de Governança e Estratégia presta assessoria ao projeto, tanto em relação à verificação da consonância com o Planejamento Estratégico, quanto em relação a

eventuais dúvidas decorrentes da implantação e execução anterior do programa — quando esta Superintendência conduzia os Dados Abertos no âmbito da Agência, antes de passar o encargo à Ouvidoria.

Anualmente, a equipe da Ouvidoria elabora e submete à aprovação do Comitê de Tecnologia da Informação o seu Relatório Anual de Dados Abertos. Em razão das limitações de sigilo e de recursos discutidas no âmbito institucional, nem todos os dados podem ou serão utilizados no programa. Os dados públicos, ou seja, não sigilosos, cuja abertura não for viável nas primeiras etapas deverão ser objeto de tratamento em atualizações futuras.

Os dados até agora publicados como piloto foram também disponibilizados e indexados no Portal Brasileiro de Dados Abertos com utilização da mesma nomenclatura utilizada no sítio eletrônico da ANP. A cada novo dado aberto que é entregue no sítio da ANP, ocorre em paralelo a liberação no portal, no endereço www.dados.gov.br.

Os Dados foram catalogados a partir de Consulta Pública ocorrida em 2018 e, posteriormente, referendada junto às diversas Unidades da Agência. A seleção dos dados levou em conta o interesse da sociedade; a promoção de estudos e pesquisas em torno de informações envolvendo petróleo, gás natural e biocombustíveis; e a disseminação de dados com fins de formulação de políticas específicas, no caso de concessionários privados, e políticas públicas por gestores governamentais.

O ano de 2020 foi um ano *sui generis* para o mundo como um todo, e particularmente em relação ao plano vigente de Dados Abertos da ANP, pois impediu que se concretizassem os planos de divulgação e expansão do programa, conforme traçado no PDA 2019-2021. Assim, planeja-se para os próximos anos, em linhas gerais, a seguinte execução:

Maio de 2021 a abril de 2022

- Incorporar ao projeto as Superintendências não participantes, especialmente as da área-meio;
- Divulgar o projeto em meio acadêmico, especialmente nas universidades públicas contempladas com o Programa de Formação de Recursos Humanos da ANP (PRH-ANP), que visa à 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.

Maio de 2022 a abril de 2023

- Incorporar ao projeto as Superintendências não participantes, as quais não tenham aderido ao projeto desde 2018;
- Divulgar o projeto no meio empresarial, especialmente nas concessionárias e empresas ligadas à área de petróleo no país.

Consta do Anexo I do presente Relatório Anual, a relação de dados constante do Projeto Dados Abertos.

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 em 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 12

Dashboard



FIGURA 13

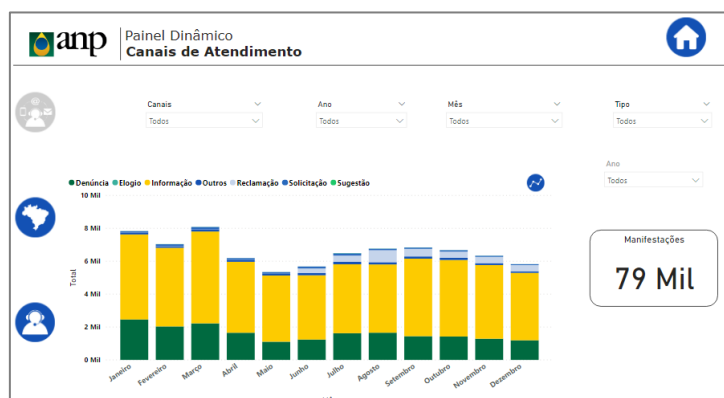


FIGURA 14



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 2020 em todo o país; número de denúncias no Estado do Rio de Janeiro pelo Fala.BR; entre outros.

9. Sítio Eletrônico da ANP

Em 2020, a Ouvidoria atualizou as 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 atualizadas foram: ‘Ouvidoria’, que não existia antes e foi criada no endereço ‘Dados Abertos’, passando a integrar a página de Dados Estatísticos; ‘Fale Conosco’, com apoio da Central de Atendimento, que possui uma interface que permite receber os formulários preenchidos na respectiva página ‘Participação Social’; e ‘Perguntas Frequentes’. Em relação à atualização desta última, a Ouvidoria entrou em contato com as diversas Unidades da Agência, a fim de promover a atualização e o envio dos dados para a Unidade responsável pela Comunicação Institucional da ANP.

10. Revisão do Regimento Interno

Na RD nº 449/2020, de 10/09/2020, foi aprovado o novo Regimento Interno da ANP. Fruto dessa revisão, foram incluídas as novas atribuições atinentes à Ouvidoria, que tiveram por base, principalmente, os artigos constantes da Lei 13.848/2019 relacionados com a Ouvidoria.

Diante dos aspectos trazidos pela LGPD, Lei 13.709/2018, ficou contida a necessidade de nomeação de um Encarregado, cuja portaria de nomeação se deu em 05/10/2020 e cujo tema ainda não constava do novo regimento.

Contudo, os aspectos referentes às medidas de implantação da lei e de gestão da atividade de proteção de dados como um todo passarão a ser tema de medidas administrativas posteriores, que deverão ser conduzidas pela Superintendência de Governança e Estratégia e incluídas no Regimento Interno.

11. Fatos Observados e Recomendações

11.1. Medição da qualidade do atendimento à Lei de Acesso à Informação.

Um aspecto que ficou marcado em 2020 foi a percepção de melhoria contínua na qualidade das respostas fornecidas no atendimento ao SIC em função das ações adotadas de aproximação da Ouvidoria com as UORGs da Agência.

A partir dessa percepção, e com o objetivo de medir esse resultado e oferecer subsídio ao PGA 2021 (Plano de Gestão Anual, introduzido pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019), elaborado pela SGE, a Ouvidoria criou indicadores baseados na pontuação da pesquisa de satisfação do Fala.BR – Acesso à Informação e, também, no percentual de recursos interpostos pelos solicitantes em primeira e segunda instâncias.

Recomendação: seguir promovendo a divulgação dos resultados da pesquisa de satisfação, enviando os feedbacks dos cidadãos usuários do e-SIC aos interlocutores e gestores das Unidades, para conhecimento, a fim de reforçar a importância de prezarmos sempre pelo bom atendimento.

11.2. Conselho de Usuários

Considerando a complexidade dos serviços prestados pela ANP ao público em geral (agentes e cidadãos), está sendo realizada, em fases, a implementação do Conselho de Usuários no âmbito da autarquia.

Recomendação: realizar, no ano de 2021, a implantação do Conselho de Usuários por fase. De forma inicial, deverá ser sedimentado o conceito atinente ao tema no âmbito interno da Agência com os setores que, normalmente, possuem na Carta de Serviços as atividades mais demandadas pelo público.

11.3. Lei Geral de Proteção de Dados

Ainda que não seja uma atividade exclusiva de Ouvidoria, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) trouxe atribuições que devem ser acompanhadas e verificadas. Fruto dessa nova definição do legislador, o Encarregado da LGPD, autoridade prevista na referida lei, deverá integrar os quadros da Ouvidoria, o que poderá viabilizar uma melhor análise das questões que venham a confrontar artigos da LGPD com a LAI.

Recomendação: prosseguir na discussão para implementação das tarefas atinentes ao Encarregado da LGPD de forma a observar os processos internos que venham a colidir ou arranhar os elementos contidos na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) quando da análise de pedidos de acesso à informação.

11.4. Plano de Dados Abertos

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

Em decorrência das medidas de enfrentamento à pandemia, no ano passado a divulgação do plano foi prejudicada, o que deverá ser retomado assim que a situação pandêmica se distenda ou permita.

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 do plano no meio acadêmico.

12. Conclusão

O ano de 2020 mostrou-se peculiar para as atividades de rotina da Agência como um todo, e da própria Ouvidoria da ANP.

O estabelecimento de medidas de isolamento social, entre outras, ocasionando o teletrabalho, foi perfeitamente absorvido dentro das rotinas e processos executados pela autarquia.

Mesmo antes da imposição do sistema de trabalho em *home office*, a Agência já vinha realizando estudos internos que apontavam para a plena possibilidade de se inserir rotinas de trabalho à distância. Dessa maneira, com a forçosa migração para essa modalidade de trabalho em virtude da pandemia, os processos internos de gestão que já estavam sendo estudados foram implementados, de maneira que a transição se deu de forma suave e continuada sem causar transtornos às atribuições legais do órgão.

Ao observarmos os índices e números que demonstram a interação da sociedade com os canais de comunicação da Ouvidoria, percebemos que a situação pandêmica provocou uma redução em números absolutos em relação ao ano anterior (2019). Tal fato pode ser interpretado como reflexo de uma diminuição da interação do público com diversos setores econômicos, acarretando a própria diminuição da circulação de pessoas e impactando principalmente aqueles setores associados ao tráfego rodoviário.

Contudo, cabe salientar que — de acordo com a análise dos números, e em termos relativos — o comportamento mensal das manifestações em 2020 teve sua assinatura mantida, o que demonstra ter sido mantida a sazonalidade do cidadão em relação à atuação da ANP no setor de combustíveis e produtos relacionados.

Por fim, ainda que tenha sido verificada a passagem de um período de incertezas com ameaças plausíveis, a ANP demonstrou estar preparada ao conduzir uma gestão equilibrada e pautada na transparência, como bem demonstra o Mapa Estratégico vigente.

A Diretoria Colegiada, sendo prontamente assessorada, pôde tomar as decisões necessárias, que vieram a minimizar as dificuldades impostas pelas medidas administrativas heterodoxas exigidas pela pandemia.

13. 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.

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

	Dado Aberto
1	Autorizações de Gás Natural
2	Blocos com Fase Exploratória Encerrada
3	Capacidade de Armazenagem de Terminais
4	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Agentes de botijões de GLP cadastrados
5	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Contratos de cessão de espaço ou carregamento
6	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Filiais de distribuidores autorizados ao exercício da atividade
7	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Marcas usadas por distribuidoras de GLP
8	Fiscalização de Conteúdo Local
9	Gestão de Contratos de Exploração e Produção - Declaração de Comercialidade
10	Gestão de Contratos de Exploração e Produção - Índícios de Hidrocarbonetos
11	Gestão de Contratos de Exploração e Produção - Lista de Concessões
12	Gestão de Contratos de Exploração e Produção - Poços Exploratórios Concluídos
13	Gestão de Contratos de Exploração e Produção - Poços Exploratórios em Atividade
14	Importações e Exportações de Gás Natural
15	Importações e Exportações de Petróleo
16	Importações e Exportações de Etanol
17	Importações e Exportações Derivados de Petróleo
18	Lista de Plataformas em Operação
19	Movimentação de derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis - Asfaltos
20	Movimentação de derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis - Combustíveis de Aviação
21	Movimentação de derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis - Combustíveis líquidos
22	Movimentação de derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis - Gás Liquefeito de Petróleo
23	Movimentação de derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis - Lubrificantes
24	Movimentação de derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis - Solventes
25	Movimentação de derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis - Transportador Revendedor Retalhista (TRR)
26	Multas aplicadas - vencimento a partir de 2016
27	PMQC - Programa de Monitoramento da Qualidade dos Combustíveis
28	Participações Governamentais
29	Processamento de Petróleo e Produção de Derivados - Produção Nacional de Derivados de Petróleo - m³
30	Processamento de Petróleo e Produção de Derivados - Volume refinado m³
31	Produção de Biocombustíveis - biodiesel
32	Produção de Biocombustíveis - etanol
33	Produção de petróleo e gás natural nacional - Dados históricos
34	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização
35	Relação de Concessionários

36	Relação de Concessionários - país de origem
37	Rodadas de licitação de petróleo e gás natural
38	Série histórica do levantamento de preços e margens de comercialização de combustíveis - série mensal
39	Série histórica de preços de combustíveis - revenda
40	Série histórica do levantamento de preços e margens de comercialização de combustíveis - série semanal
41	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis
42	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - GLP
43	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Asfalto
44	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - biodiesel
45	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Etanol Hidratado
46	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Gasolina C
47	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Gasolina de Aviação
48	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Óleo Combustível
49	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Óleo Diesel
50	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Querosene de Aviação
51	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Querosene Iluminante
52	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Segmento
53	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Tipo
54	G1.1 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Evolução das Reservas Provadas de Petróleo
55	G1.2 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Evolução da Produção de Petróleo
56	G1.3 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Participação de países selecionados no consumo mundial de petróleo
57	G1.4 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Evolução do Capacidade Efetiva de Refino para Países Selecionados
58	G1.5 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Evolução dos preços médios anuais no mercado spot dos petróleos dos tipos Brent e WTI
59	G1.6 - Anuário Internacional 2018/2020 - Evolução de preços médios mensais no mercado spot dos petróleos dos tipos Brent e WTI – 2017
60	G1.7 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Evolução das reservas provadas de gás natural
61	G1.8 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Evolução da Produção de Gás Natural
62	G1.9 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Participação de países selecionados no consumo mundial de gás natural
63	G2.01 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução das reservas provadas de petróleo
64	G2.02 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual das reservas provadas de petróleo
65	G2.03 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução das reservas provadas de gás natural
66	G2.04 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual reservas provadas de gás natural
67	G2.05 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da produção de petróleo, por localização
68	G2.06 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de petróleo por concessionário
69	G2.07 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de gás natural por concessionário
70	G2.08 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da produção de gás natural, por localização
71	G2.12 - Evolução da obrigação de investimentos em P&D

72	G2.13 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Volume de petróleo refinado e capacidade de refino
73	G2.14 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução do volume de carga processada
74	G2.15 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das refinarias no refino de petróleo
75	G2.16 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Volume de gás natural processado e capacidade de processamento
76	G2.17 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da produção de derivados de petróleo energéticos e não energéticos
77	G2.18 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da produção de derivados de petróleo energéticos
78	G2.19 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da produção de derivados de petróleo não energéticos
79	G2.20 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução do volume importado e do dispêndio com a importação de petróleo
80	G2.21 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da importação de petróleo
81	G2.22 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução do volume exportado e da receita com a exportação de petróleo
82	G2.23 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da exportação de petróleo
83	G2.24 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da importação de derivados de petróleo energéticos e não energéticos
84	G2.25 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação, em volume e dispêndio, dos principais derivados de petróleo importados
85	G2.26 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da importação de derivados de petróleo
86	G2.27 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Volumes importado e exportado, dispêndio com importação e receita com exportação de derivados de petróleo
87	G2.28 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da exportação de derivados de petróleo, segundo destino
88	G2.29 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da dependência externa de petróleo e seus derivados
89	G3.01 - Anuário Estatístico 2019/2020- Evolução das vendas nacionais, pelas distribuidoras, dos principais derivados de petróleo
90	G3.02 - Anuário Estatístico 2019 -Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de óleo diesel – 2019
91	G3.03 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de gasolina C
92	G3.04 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de GLP
93	G3.05 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de óleo combustível
94	G3.06 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de QAV
95	G3.07 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de querosene iluminante
96	G3.08 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de gasolina de aviação
97	G3.09 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual dos postos revendedores de combustíveis automotivos no Brasil, segundo a bandeira
98	G3.10 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios de gasolina C, óleo diesel, GLP e GNV ao consumidor, segundo Grandes Regiões
99	G3.11 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios de óleo combustível A1, querosene iluminante e QAV ao consumidor, segundo Municípios Selecionados
100	G3.12 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Índice de não conformidade de gasolina C, óleo diesel e etanol hidratado no Brasil

101	G3.13 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual das não conformidades de etanol hidratado, segundo as especificações da ANP
102	G3.14 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual das não conformidades de gasolina C, segundo as especificações da ANP
103	G3.15 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual das não conformidades de óleo diesel, segundo as especificações da ANP
104	G3.16 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução das vendas nacionais, pelos produtores, de gás natural
105	G3.17 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução do balanço do gás natural no Brasil
106	G4.01 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da produção de etanol anidro e hidratado, segundo Grandes Regiões
107	G4.02 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da produção nacional de etanol anidro e hidratado
108	G4.03 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da produção de etanol anidro, segundo Grandes Regiões
109	G4.04 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da produção de etanol anidro, segundo Grandes Regiões
110	G4.05 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual da produção de etanol hidratado, segundo Grandes Regiões
111	G4.06 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da produção de etanol hidratado
112	G4.07 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução das vendas de etanol hidratado
113	G4.08 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de etanol hidratado
114	G4.09 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de etanol e gasolina A no Brasil – 2009-2018
115	G4.10 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio de etanol hidratado ao consumidor
116	G4.11 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Consumo de metanol, segundo Grandes Regiões
117	G4.12 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Consumo de metanol
118	G4.13 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Glicerina gerada na produção de biodiesel
119	G4.14 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Matérias-primas utilizadas na produção mensal de biodiesel (B100)
120	Q 2.01 – Anuário Estatístico 2019/2020 - Blocos na fase de exploração em 31/12/2019
121	Q 2.02 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Campos na etapa de desenvolvimento da fase de produção em 31/12/2019
122	Q 2.03 – Anuário Estatístico 2019/2020 - Campos na fase de produção em 31/12/2019
123	T1.1 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Reservas provadas de petróleo, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos
124	T1.2 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Produção de petróleo, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos
125	T1.3 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Consumo de petróleo, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos
126	T1.4 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Capacidade total efetiva de refino, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos
127	T1.5 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Preços médios no mercado spot dos petróleos dos tipos Brent e (WTI)
128	T1.6 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Reservas provadas de gás natural, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos
129	T1.7 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Produção de gás natural, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos

130	T1.8 - Anuário Internacional 2018/2019/2020 - Consumo de gás natural, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos
131	T2.01 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Levantamentos geofísicos por tipo – 2010-2019
132	T2.02 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Poços perfurados, por localização (terra e mar), segundo o tipo – 2010-2019
133	T2.03 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Reservas totais de petróleo, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
134	T2.04 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Reservas provadas de petróleo, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
135	T2.05 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Reservas totais de gás natural, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
136	T2.06 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Reservas provadas de gás natural, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
137	T2.07 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Número de poços produtores de petróleo e de gás natural, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
138	T2.08 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de petróleo, por corrente, segundo Bacia Sedimentar e Unidades da Federação – 2019
139	T2.09 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de petróleo, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
140	T2.10 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de LGN, segundo Unidades da Federação – 2010-2019
141	T2.11 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de petróleo e gás natural, por concessionário – 2019
142	T2.12 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de petróleo e gás natural, por operador – 2019
143	T2.13 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de gás natural, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
144	T2.14 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de gás natural associado e não associado, segundo Unidades da Federação – 2010-2019
145	T2.15 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Reinjeção de gás natural, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
146	T2.16 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Queima e perda de gás natural, por localização (terra e mar), segundo Unidades da Federação – 2010-2019
147	T2.17 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição de royalties sobre a produção de petróleo e de gás natural, segundo beneficiários – 2010-2019
148	T2.18 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição da participação especial sobre a produção de petróleo e de gás natural, segundo beneficiários – 2010-2019
149	T2.19 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Pagamento pela ocupação ou retenção de área, segundo etapas de operação – 2010-2019
150	T2.20 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Pagamento aos proprietários de terra de participação sobre a produção de petróleo e de gás natural, segundo Unidades da Federação – 2010-2019
151	T2.21 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Obrigação de investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) por concessionário – 2010-2019
152	T2.22 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução dos investimentos realizados no Programa de Recursos Humanos da ANP (PRH-ANP) para o setor de petróleo, gás natural e biocombustíveis – 2010-2019
153	T2.23 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios de referência do petróleo, segundo Unidades da Federação – 2010-2019
154	T2.24 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios de referência do gás natural, segundo Unidades da Federação – 2010-2019
155	T2.25 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da capacidade de refino, segundo refinarias – 2010-2019

156	T2.26 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Capacidade de refino – 31/12/2019
157	T2.27 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Volume de carga processada, segundo origem (nacional e importada), regiões geográficas, países e blocos econômicos de procedência – 2010-2019
158	T2.28 - Anuário Estatístico 2019/2020- Volume de carga processada, por origem (nacional e importada), segundo refinarias – 2019
159	T2.29 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Capacidade de armazenamento nas refinarias – 31/12/2019
160	T2.30 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Evolução da capacidade de processamento de gás natural, segundo polos produtores – 2010-2019
161	T2.31 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Capacidade de processamento de gás natural, segundo polos produtores - 31/12/2019
162	T2.32 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Volumes de gás natural processado e produção de gás natural seco, GLP, C5+, etano e propano, segundo polos produtores – 2019
163	T2.33 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de gás natural seco, GLP, C5+, etano e propano em polos produtores – 2010-2019
164	T2.34 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de derivados de petróleo energéticos e não energéticos – 2010-2019
165	T2.35 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de derivados de petróleo energéticos e não energéticos, por tipo de unidade produtora – 2019
166	T2.36 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de derivados de petróleo energéticos e não energéticos, por refinarias – 2019
167	T2.37 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de derivados de petróleo energéticos em centrais petroquímicas – 2010-2019
168	T2.38 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios ponderados de produtores e importadores de gasolina A, segundo Grandes Regiões – 2010-2019
169	T2.39 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios ponderados de produtores e importadores de óleo diesel, segundo Grandes Regiões – 2010-2019
170	T2.40 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios ponderados de produtores e importadores de GLP, segundo Grandes Regiões – 2010-2019
171	T2.41 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios ponderados de produtores e importadores de querosene de aviação, segundo Grandes Regiões – 2010-2019
172	T2.42 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios ponderados de produtores e importadores de óleo combustível A1, segundo Grandes Regiões – 2010-2019
173	T2.43 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios ponderados de produtores e importadores de óleo combustível A2, segundo Grandes Regiões – 2010-2019
174	T2.44 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preços médios ponderados de produtores e importadores de óleo combustível B1, segundo Grandes Regiões – 2010-2019
175	T2.45 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Volume de xisto bruto processado e produção de derivados de xisto – 2010-2019
176	T2.46 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Capacidade de armazenamento de petróleo, seus derivados e etanol, segundo terminais – 31/12/2019
177	T2.47 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Quantidade e extensão de dutos em operação, por função, segundo produtos movimentados – 31/12/2019
178	T2.48 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Importação de petróleo, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos de procedência – 2010-2019
179	T2.49 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Exportação de petróleo, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos de destino – 2010-2019
180	T2.50 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Valores da importação e da exportação de petróleo e preços médios do petróleo importado e exportado – 2010-2019

181	T2.51 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Importação de derivados de petróleo, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos de procedência – 2019
182	T2.52 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Importação de derivados de petróleo energéticos e não energéticos – 2010-2019
183	T2.53 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Exportação de derivados de petróleo energéticos e não energéticos, segundo regiões geográficas, países e blocos econômicos de destino – 2019
184	T2.54 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Exportação de derivados de petróleo energéticos e não energéticos – 2010-2019
185	T2.55 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Valores da importação e da exportação de derivados de petróleo – 2010-2019
186	T2.56 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Dependência externa de petróleo e seus derivados – 2010-2019
187	T2.57 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Importação de gás natural, segundo países de procedência – 2010-2019
188	T2.58 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Dispendio com importação e valores médios do gás natural importado - 2010-2019
189	T2.59 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Exportação de Gás Natural Liquefeito (GNL) – 2010-2019
190	T2.60 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Receita com exportação e valores médios do gás natural liquefeito (GNL) exportado – 2010-2019
191	T3.01 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Quantidade de bases de distribuição de combustíveis líquidos derivados de petróleo e de etanol automotivo, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 31/12/2019
192	T3.02 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas nacionais, pelas distribuidoras, dos principais derivados de petróleo – 2010-2019
193	T3.03 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de óleo diesel, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
194	T3.04 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de óleo diesel, em ordem decrescente – 2019
195	T3.05 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de gasolina C, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
196	T3.06 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de gasolina C, em ordem decrescente – 2019
197	T3.07 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de GLP, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
198	T3.08 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de GLP, em ordem decrescente – 2019
199	T3.09 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de óleo combustível, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
200	T3.10 - Anuário Estatístico 2019 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de óleo combustível, em ordem decrescente – 2019
201	T3.11 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de QAV, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
202	T3.12 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de QAV, em ordem decrescente – 2019
203	T3.13 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de querosene iluminante, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
204	T3.14 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de querosene iluminante, em ordem decrescente – 2019
205	T3.15 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de gasolina de aviação, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019

206	T3.16 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de gasolina de aviação, em ordem decrescente – 2019
207	T3.17 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Quantidade de postos revendedores de combustíveis automotivos, por bandeira, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2019
208	T3.18 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Distribuição percentual dos postos revendedores de combustíveis automotivos no Brasil, segundo a bandeira, em ordem decrescente – 31/12/2019
209	T3.19 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Quantidade de transportadores revendedores retalhistas - TRRs de combustíveis, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 31/12/2019
210	T3.20 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio da gasolina C ao consumidor, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
211	T3.21 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio do óleo diesel ao consumidor, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
212	T3.22 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio do GLP ao consumidor, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
213	T3.23 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio do GNV ao consumidor, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
214	T3.24 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio do querosene iluminante ao consumidor, segundo Municípios selecionados – 2010-2019
215	T3.25 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio do óleo combustível A1 ao consumidor, segundo Municípios selecionados – 2010-2019
216	T3.26 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio do querosene de aviação ao consumidor, segundo Municípios selecionados – 2010-2019
217	T3.27 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Amostras coletadas e amostras não conformes, por combustível, segundo as especificações da ANP – 2010-2019
218	T3.28 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Amostras não conformes de combustível, por natureza, segundo as especificações da ANP – 2010-2019
219	T3.29 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Ações de fiscalização do abastecimento: infrações, interdições e apreensões, por segmento – 2019
220	T3.30 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de gás natural, pelos produtores, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
221	T3.31 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Consumo próprio total de gás natural, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
222	T3.32 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Balanço do gás natural no Brasil – 2010-2019
223	T4.01 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de etanol anidro e hidratado, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
224	T4.02 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de etanol anidro, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
225	T4.03 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Produção de etanol hidratado, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
226	T4.04 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Importação de etanol, segundo regiões geográficas e países – 2011-2019
227	T4.05 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Exportação de etanol, segundo regiões geográficas e países – 2010-2019
228	T4.06 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Vendas de etanol hidratado, pelas distribuidoras, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
229	T4.07 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Participação das distribuidoras nas vendas nacionais de etanol hidratado, em ordem decrescente – 2019

230	T4.08 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Preço médio do etanol hidratado ao consumidor, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação – 2010-2019
231	T4.09 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Capacidade instalada de biodiesel (B100), segundo unidades produtoras – 2019
232	T4.10 - Anuário Estatístico 2019/2020- Produção de biodiesel (B100), segundo grandes regiões e unidades da Federação – 2010-2019
233	T4.11 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Consumo mensal de metanol, segundo Grandes Regiões – 2019
234	T4.12 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Glicerina gerada na produção de biodiesel – B100, segundo Grandes Regiões – 2019
235	T4.13- Anuário Estatístico 2019/2020 - Matérias-primas utilizadas na produção de biodiesel (B100) no Brasil – 2010-2019
236	T4.14 - Anuário Estatístico 2019/2020 - Resumo dos leilões de biodiesel da ANP – 2005-2019
237	T5.1 - Anuário Estatístico 2019 - Resultado da 14ª, 15ª e 16ª Rodadas de Licitações
238	T5.2 - Anuário Estatístico 2019 - Resultados da 2ª 3ª 4ª e 5ª Rodadas
239	T5.2 - Anuário Estatístico 2020 - Resultados da 6ª Licitação de Partilha de Produção e da Rodada de Licitações do Excedente da Cessão Onerosa sob o regime de Partilha de Produção – 2019
240	T5.3 - Anuário Estatístico 2019 - Concessão de blocos, por rodada – 1999-2018
241	T5.3 - Anuário Estatístico 2020 - Resultado das Licitações do 1º Ciclo da Oferta Permanente 2019 - Blocos e Áreas por Bacias Sedimentares
242	T5.3/2018 - Anuário Estatístico 2018 - Resultado da 4ª Rodada de Licitações de Áreas com Acumulações Marginais
243	T5.4 - Anuário Estatístico 2019 - Resultado das rodadas de partilha de produção do Pré-sal – 2013-2018
244	T5.4 - Anuário Estatístico 2020 - Resultado das rodadas de licitações para concessão de blocos, por rodada – 1999-2019
245	T5.5 - Anuário Estatístico 2020 - Resultado das rodadas sob o regime de partilha de produção do Pré-sal – 2013-2019
246	T5.6 - Anuário Estatístico 2020 - Resultado da Oferta Permanente de blocos e áreas, por ciclos – 2019



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis