

”

RELATÓRIO ANUAL 2023

# OUVIDORIA ANP



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

RELATÓRIO ANUAL 2023

# OUVIDORIA ANP

***Diretor-Geral***

Rodolfo Henrique de Saboia

***Diretores***

Symone Christine de Santana Araújo

Daniel Maia Vieira

Fernando Wandscheer de Moura Alves

Patrícia Huguenin Baran

***Ouvidor***

Marcos Antônio Souza de Araújo

***Substituta***

Maria Cristina Falcão

***Equipe***

Alessandra da Silva Gomes

Ana Laura Nogueira Vianna

Anke Cordeiro Moraes

Leandro Pereira Vaz

Lúcia Maria Alves Rego (Secretária)

Wellington Barros Marques Afonso

Taíssa de Albuquerque Noronha

***Encarregado de Proteção de Dados Pessoais***

Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha

***Estagiárias***

Gisele Camargo Monteiro

Larissa Silva de Oliveira

## SUMÁRIO

1	Mensagem do Ouvidor .....	5
2	Introdução .....	6
3	Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis .....	7
4	Central de Atendimento Multimeios da ANP .....	10
4.1	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento .....	11
4.2	Tipos de Manifestação .....	13
4.3	Tipo de Público .....	19
5	Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) .....	21
6	Sistema Fala.BR .....	26
6.1	Quantidade de Manifestações .....	27
6.2	Tipos de Manifestação .....	28
7	Dados Abertos .....	32
8	Painel Dinâmico da Ouvidoria .....	33
9	Sítio Eletrônico da ANP .....	35
10	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) .....	36
11	Carta de Serviços .....	36
12	Conselho de Usuários .....	37
13	Análise de Fatos Observados e Recomendações .....	38
13.1	Avaliação da Nova Empresa Contratada para o Serviço de Relacionamento com o Cidadão .....	38
13.2	Plano de Dados Abertos .....	39
13.3	Lei Geral de Proteção de Dados – Plano de Integridade .....	39
13.4	Carta de Serviços .....	39
13.5	Adoção do “Guia Lilás” pela CGU .....	40
13.6	Análises Complementares .....	40
14	Conclusão .....	41
15	Referências Bibliográficas .....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Total de Manifestações .....	12
Gráfico 2	Chamadas Recebidas 2022.....	13
Gráfico 3	Chamadas Recebidas 2023.....	13
Gráfico 4	Tipos de Manifestação 2022-2023 .....	14
Gráfico 5	Solicitações Atendidas 2022.....	15
Gráfico 6	Solicitações Atendidas 2023.....	15
Gráfico 7	Atendimento 2022 .....	16
Gráfico 8	Atendimento 2023 .....	16
Gráfico 9	Tempo Médio de Espera 2022 .....	17
Gráfico 10	Tempo Médio de Espera 2023 .....	17
Gráfico 11	Tempo Médio de Atendimento 2022.....	18
Gráfico 12	Tempo Médio de Atendimento 2023.....	18
Gráfico 13	Usuário Externo 2022.....	19
Gráfico 14	Usuário Externo 2023.....	20
Gráfico 15	Manifestações por Região 2022-2023.....	20
Gráfico 16	Número de Pedidos Atendidos por Unidade 2023.....	22
Gráfico 17	Evolução do Número de Pedidos Atendidos (Últimos 5 Anos).....	22
Gráfico 18	Decisões de Recursos .....	24
Gráfico 19	Recurso por Tipo de Decisão.....	25
Gráfico 20	Total de Manifestações FalaBR .....	26
Gráfico 21	Série Histórica das Manifestações.....	27
Gráfico 22	Ranking 2022.....	29
Gráfico 23	Ranking 2023.....	30
Gráfico 24	Satisfação (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?) .....	31

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Total de Manifestações .....	12
Tabela 2	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento .....	12
Tabela 3	Tipos de Manifestação 2022 .....	28
Tabela 4	Tipos de Manifestação 2023 .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa Estratégico .....	8
Figura 2	Satisfação do Usuário.....	23
Figura 3	Total de Manifestações Fala.BR .....	27
Figura 4	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2022 .....	30
Figura 5	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2023 .....	31
Figura 6	Satisfação (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?) .....	32
Figura 7	Dashboard Ouvidoria .....	33
Figura 8	Painel Canais de Atendimento .....	34
Figura 9	Painel Manifestações por Estado .....	34
Figura 10	Painel Contratos.....	35

## 1. Mensagem do Ouvidor

O Relatório Anual de Ouvidoria tem por finalidade retratar em números e em suas respectivas análises a atuação da Ouvidoria junto à sociedade, principalmente quando consideramos a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre “participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”. Além disso, a Lei 13.848/2019, que dispõe sobre “a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras”, amplia a atuação da Ouvidoria no âmbito das agências reguladoras, entre outras disposições.

Neste sentido, a Ouvidoria tem posição relevante na atuação junto à sociedade, cumprindo um papel importante de aproximação do cidadão junto à gestão pública. No caso específico da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, o leitor deste relatório deve compreender que o ambiente em que a Agência está inserida pressupõe o consumidor e/ou agente regulado, sejam eles públicos ou privados, como nosso público-alvo.

Em 2023, ao completar o quarto ano de existência da Ouvidoria da ANP, alguns temas foram especialmente trabalhados. Tendo sido baseados, essencialmente, em dados coletados por meio do Sistema Fala.BR; em manifestações colhidas junto à sociedade por meio da Central de Atendimento; e pelo “Fale Conosco”, foi possível realizar um trabalho com foco nos pontos de maior interesse para o público em geral e ajudar diversos setores internos a otimizarem os respectivos processos internos e maximizarem resultados.

Torna-se importante salientar o esforço que vem sendo empreendido para que a jovem Ouvidoria da ANP busque e atinja um nível de maturidade considerado desejável de acordo com as orientações da Controladoria-Geral da União – CGU. Alguns processos internos foram revisitados: a Carta de Serviços foi atualizada; o Plano de Dados Abertos foi revisto e aumentado; e foi criada uma linha específica de comunicação com a mulher, visando maior conforto, mormente para casos de denúncia.

Entretanto, dificuldades de gestão também foram verificadas. A contratação de uma empresa de Central de Relacionamento (CRC) mostrou-se de extrema importância para o exercício das atribuições regimentais da ANP. Contudo, verifica-se que certos atributos operacionais da empresa de CRC precisam ser melhor delineados e, por vezes, necessitam de um acompanhamento técnico ainda não disponível na Agência. Essa necessidade ganha relevo uma vez que os dados gerados são utilizados por setores estratégicos da Agência para o planejamento de ações futuras específicas.

Por último, após cerca de três anos da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), foi possível verificar que a atuação da Agência neste contexto precisa ser reestudada e, talvez, aprimorada, uma vez que a aplicação do conteúdo da lei em questão requer um planejamento amplo e coordenado de diversos gestores.

Há de se elogiar a forma receptiva e proativa com a qual todos os setores internos compreendem e atuam diante das diversas demandas provenientes da Ouvidoria. Uma constatação que evidencia tal atuação harmoniosa da Ouvidoria para com a Agência como um todo reside na própria lógica do mapa estratégico, onde se verifica um empenho coordenado da Diretoria Colegiada junto às diversas áreas de atividades (fim e meio) para “buscar, com base nos valores de **Integridade, Transparência e Cooperação**, uma adequação da estrutura funcional e das rotinas da Agência ao cenário de transformação dos mercados regulados”.

Assim, por ser detentora de dados e informações relevantes sobre a percepção dos cidadãos, a Ouvidoria tem-se dedicado ao fortalecimento de sua própria atuação estratégica com contribuições de cunho gerencial e análises qualificadas para subsidiar o processo decisório dos gestores da ANP, sob o enfoque das principais demandas da sociedade.

## 2. Introdução

O ano de 2023 foi especialmente desafiador para a Ouvidoria, uma vez que o contrato da nova empresa de Relacionamento com o Consumidor foi posto à prova. Verificou-se, neste momento, a importância de se ter um sistema de TI voltado para as características do mercado de combustíveis e derivados, uma vez que este nicho possui elementos próprios.

Alguns setores da ANP, principalmente aqueles voltados para a fiscalização, utilizam-se de importantes dados coletados pelo canal de comunicação. Considerando a enormidade de agentes econômicos envolvidos nesta cadeia de produção e distribuição, o planejamento da fiscalização necessita de dados coerentes e confiáveis.

Ainda que tenha sido solicitado internamente, a ANP não dispõe de um sistema próprio que foque nos dados a serem coletados para uma otimização dos planejamentos internos dos setores. A Ouvidoria vem insistindo em tal necessidade, pois dessa forma os dados otimizarão os processos internos.

Após a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, a ANP decidiu por acomodar as necessidades administrativas da nova lei em dois braços distintos: a gestão estratégica propriamente dita, sendo gerida pela Superintendência de Governança e Estratégia (SGE), e o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da ANP inserido na Ouvidoria. Tal formato de estruturação tem demonstrado uma necessidade de ajustes, uma vez que o Coordenador necessita de certas iniciativas que por vezes são dificultadas por não haver uma integração diária e contumaz dos esforços.

Por fim, nestes últimos quatro anos tem sido observado pela Ouvidoria um incremento importante de atribuições que impactam diretamente o volume e a complexidade dos processos requeridos, e que não vem sendo abastecido por força de trabalho equivalente.

Atualmente, a Ouvidoria possui cerca de metade do seu corpo de trabalho composto de terceirizados. Ainda que tal composição esteja sendo efetiva nas atividades diárias, a incerteza da manutenção dos quadros pode impactar planejamentos de longo prazo.

Alguns projetos para as ouvidorias do Sistema de Ouvidoria (SisOuv) foram especialmente impactantes quando consideramos a disponibilidade de mão de obra e as qualificações envolvidas, tais como o Conselho de Usuários e a atualização dos processos para a Carta de Serviços.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) tem realizado encontros com membros do SisOuv e algumas agências têm tido uma percepção semelhante a esta aqui exposta. A composição das equipes de ouvidoria não traz uma fundamentação normativa condizente com as necessidades crescentes de sua atuação.

Muito importante seria que a OGU realizasse um trabalho de verificação das disparidades da composição das equipes para, se necessário, iniciar um estudo para reavaliar e propor normas e soluções visando uma uniformização da composição e das atribuições das ouvidorias no âmbito do SisOuv.

Sendo assim, vislumbra-se que a Ouvidoria da ANP vem adotando ações coerentes com a legislação e as normas em vigor no intuito de garantir a total participação da sociedade junto à gestão da ANP e vem buscando de forma inequívoca ajudar a aprimorar o bom funcionamento interno da Agência, seja fornecendo dados de manifestações, seja amparando as denúncias que possuam respaldo para que haja a devida correção de rumos.

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

Conforme Regimento Interno da ANP, são atribuições da Ouvidoria:

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.

Essas ações vêm ao encontro do disposto no Mapa Estratégico da ANP, com foco nos itens que dizem respeito à governança e transparência de dados, bem como à melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade, como se pode ver a seguir (Figura 1):

FIGURA 1



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

Em atendimento à transparência e governança de dados, a Ouvidoria da ANP mantém diversos canais de comunicação com o público, tais como:

- Canais de Atendimento ao Cidadão geridos pela própria Ouvidoria: Central de Atendimento e fiscalização dos contratos administrativos vinculados (a própria central e o serviço 0800);
- Canais de Atendimento ao Cidadão da Controladoria-Geral da União: e-SIC e Fala.BR;
- Plano de Dados Abertos;
- Painel Dinâmico da Ouvidoria; e
- Páginas eletrônicas no sítio da ANP vinculadas.

E ainda, além dos acima citados, estão disponíveis as seções:

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

Em relação a eventos de capacitação, ao longo do ano de 2023, a equipe da Ouvidoria participou de dois eventos sem custo: OTC/Offshore Technology Conference e a Rodada de Licitações.

O evento atendido com custo de diárias e passagens aéreas foi o Seminário sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, em Brasília. Em 2023, foi realizada ainda a primeira e única viagem a fim de conhecer a recém-contratada empresa Connect Center, localizada na cidade de Belo Horizonte, encarregada de prestar serviços de central de atendimento e relacionamento por meio da utilização do número 0800 970 0267.

O custo total despendido com diárias e passagens em 2023 pela Ouvidoria foi de R\$ 2.793,00 (dois mil setecentos e noventa e três reais) em diárias; e R\$ 5.456,00 (cinco mil quatrocentos e cinquenta e seis reais) em passagens aéreas.

## 4. Central de Atendimento Multimeios da ANP

A Ouvidoria da ANP possui dois contratos administrativos: um com foco nos serviços prestados por uma Central de Atendimento e Relacionamento (CRC), com o fim de auxiliar a prestação de atendimento ao usuário externo; e outro de prestação de serviços de discagem direta gratuita, cuja linha telefônica é utilizada pela Central de Atendimento contratada.

A prestação de serviços da Central de Atendimento na ANP é terceirizada, com disponibilização de mão-de-obra sem regime de dedicação exclusiva. Os serviços incluem canais de atendimento telefônico, recepção e resposta a formulários presentes no sítio eletrônico da ANP e em sistemas eletrônicos de atendimento ao cidadão, em uso pela Administração Pública Federal; além do próprio sistema de TI, disponibilizado pela empresa contratada e que visa apresentar dados estatísticos que sirvam para suportar o planejamento estratégico da Agência.

Tal contratação, realizada em 2022, passou a vigorar em 1º de março de 2023, sob o Contrato nº 9049/2022. A licitante vencedora foi a empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda. O valor da contratação perfaz um valor total de R\$ 856.200,00 (oitocentos e cinquenta e seis mil e duzentos reais).

Para prestação do serviço de atendimento ao usuário externo, a Agência possui um número de atendimento telefônico gratuito para chamadas oriundas de terminais fixos e móveis (0800 970 0267). As chamadas são encaminhadas à Central de Atendimento da ANP. O contrato com a empresa Embratel, prestadora contratada para fornecimento da linha 0800, foi assinado em 15 de junho de 2022, por 12 (doze) meses, tendo sido válido até junho de 2023, sendo prorrogável pelo prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

Atualmente, o contrato é vigente até 15 de junho de 2025. O contrato foi firmado pelo valor anual de R\$ 35.502,00 (trinta e cinco mil quinhentos e dois reais), tendo por objeto Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, adequado para atender às necessidades mencionadas anteriormente.

Atualmente, os orçamentos anuais para os contratos citados são:

- Central de Atendimento, Contrato nº 9049/2022, R\$ 447.392,93 (quatrocentos e quarenta e sete mil trezentos e noventa e dois reais e noventa e três centavos);
- Discagem Direta Gratuita, Contrato nº 9021/2022, R\$ 36.258,19 (trinta e seis mil duzentos e cinquenta e oito reais e dezenove centavos).

Para o contrato da Central de Atendimento, a Ouvidoria da ANP consultou a empresa sobre a prorrogação do referido Contrato, por apenas seis meses, para o período de 1º de março de 2024 a 1º de setembro de 2024. A empresa concordou com a prorrogação por este período.

Ocorre que, desde o início da execução contratual, o sistema de TI disponibilizado pela empresa contratada tem apresentado uma série de dificuldades para atender as necessidades da ANP, por diversas razões: impossibilidade de impressão de relatórios, a partir do próprio sistema, pelos agentes da ANP; impossibilidade de monitoramento remoto dos atendimentos realizados; e falhas ocorridas no sistema fornecido pela empresa. Dado que a Agência não possui sistema próprio, por alguns dias o sistema chegou a deixar de funcionar, o que ocasionou a aplicação de uma advertência à empresa.

Cabe salientar que, após solicitações de apoio de TI junto à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Agência, a Ouvidoria não obteve apoio técnico suficiente para que a ANP pudesse acompanhar e registrar necessidades específicas para um sistema adequado, o que dificulta a interlocução com a empresa.

Por todo o exposto, a Ouvidoria optou por realizar nova licitação, com vigência a partir de 1º de setembro de 2024. No entanto, o processo foi interrompido por razões a serem esclarecidas no próximo relatório anual.

A seguir, estão contidas análises referentes aos itens que envolvem quantidade e qualidade dos atendimentos efetuados pela Ouvidoria, em 2022, por meio da Central de Atendimento.

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

No ano de 2023, a partir do mês de março, uma nova empresa de *call center* venceu a licitação pública e iniciou os trabalhos. Por ser localizada em Belo Horizonte (MG), a equipe da Ouvidoria fez apenas uma visita presencial, tendo em vista as restrições orçamentárias; os demais contatos para esclarecimentos e treinamentos foram todos feitos virtualmente. A passagem do conhecimento realizada pela antiga contratada também se deu de forma virtual, o que se verificou, por vezes, ineficiente.

Vale também assinalar que diante da variedade de temas tratados pela Central, temas esses muitas vezes distante do conhecimento prévio, tanto do supervisor quanto dos atendentes da operação, houve um impacto negativo no início da prestação do serviço que foi minimizado ao longo dos meses posteriores.

Para que a Ouvidoria possa analisar todos os temas demandados pelo público externo, é preciso que o sistema utilizado pela Central possua meios para uma ampla classificação, que envolva tipo de público, tipo de agente econômico, assunto, sub assunto e detalhes que permitam a verificação das dificuldades para obtenção das respostas solicitadas.

A ferramenta de TI utilizada pela empresa contratada apresentou várias deficiências, ocasionando falhas para que a Ouvidoria pudesse realizar a análise adequada aos temas demandados, bem como dificultou as atividades desenvolvidas pela área de Fiscalização do Abastecimento da ANP, que utiliza os dados registrados pelos consumidores para elaborar seu programa de ações de fiscalização.

É importante ressaltar que, após inúmeras reuniões, envolvendo tanto a área de Fiscalização quanto a equipe da Ouvidoria, a empresa contratada conseguiu atender ao que era pedido da Fiscalização. Entretanto, ainda constam falhas no sistema para que a indexação dos temas possa ser extraída para relatórios necessários para o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria.

Dessa forma, a Ouvidoria vem buscando soluções para os problemas verificados, de forma que seja possível manter a boa atuação como um todo.

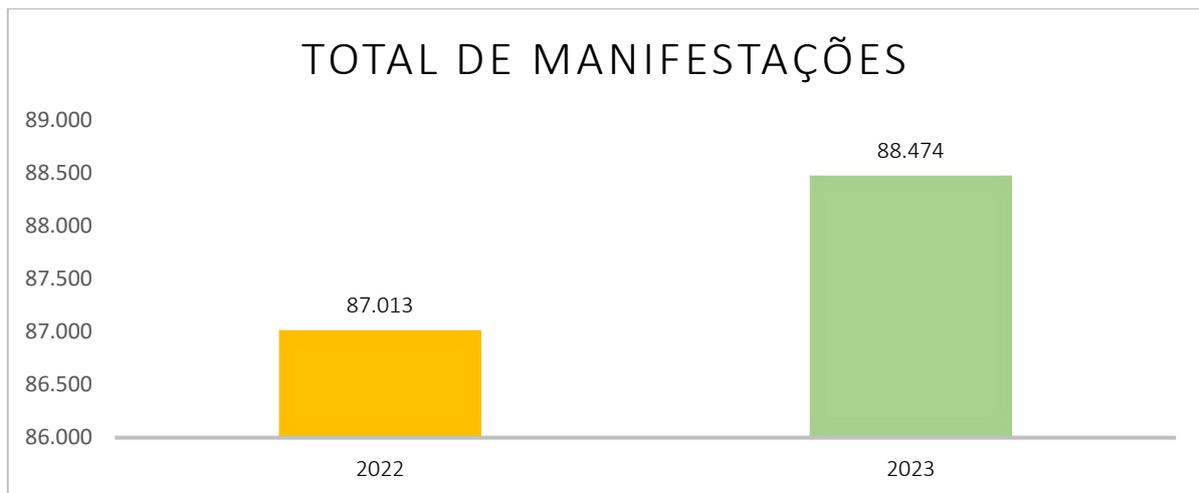
Em 2023, o número de contatos apresentou um pequeno aumento com relação ao ano anterior (Tabela 1 e Gráfico 1). Entretanto, tal variação não demonstra uma causa aparente e se apresenta dentro de uma faixa observável normal.

TABELA 1

2022	87.013
2023	88.474

Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 1



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

A forma de contato predominante continuou sendo por meio de ligação gratuita, seguida do contato por escrito por intermédio do canal “Fale Conosco”.

TABELA 2

Ano	Atendimento Telefônico	Atendimento Escrito
<b>2019</b>	90.493	18.540
<b>2020</b>	62.419	15.326
<b>2021</b>	62.575	13.760
<b>2022</b>	72.318	14.695
<b>2023</b>	73.926	14.548

Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

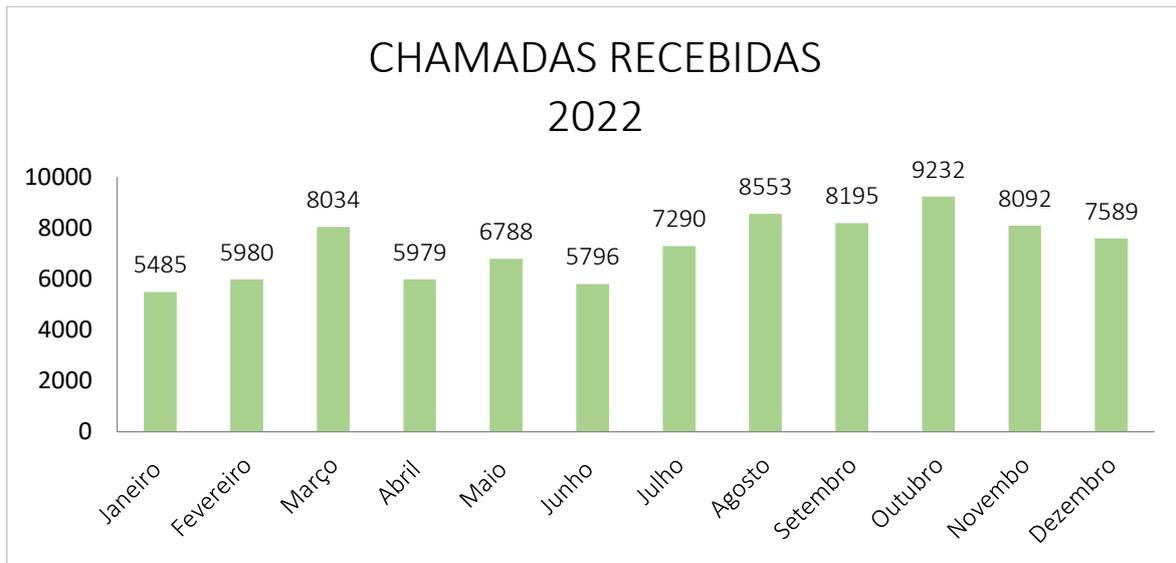
Pode-se observar também que não houve alterações significativas nos tipos de manifestação nem nos tipos de público que contataram a ANP.

Os principais temas demandados continuaram a ser o acompanhamento de autorizações para Posto Revendedor, Revenda de GLP e Ponto de Abastecimento. É importante assinalar que pedidos de esclarecimentos sobre o uso dos sistemas que devem ser utilizados pelos agentes permaneceram gerando dúvidas no preenchimento.

Ao longo do período, a Ouvidoria contactou as áreas mais demandadas, em especial a que trata dos temas relacionados aos Postos e Revendas, solicitando um maior detalhamento das explicações disponíveis no site, de modo a atender com mais agilidade as dúvidas desses agentes.

Tanto em 2022 quanto em 2023, houve um aumento no número de atendimentos a partir do segundo semestre, de acordo com os Gráficos 2 e 3.

GRÁFICO 2



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 3



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

#### 4.2. Tipos de Manifestação

Considerando-se as ligações recebidas em 2023, 49.323 referem-se à solicitação de informações e 2.428 a denúncias e reclamações. Esses dados representam 56% e 28% do número de ligações, respectivamente (Gráfico 4). Os demais tipos de manifestação alcançaram cerca de 10% do total, cada uma. O tipo de manifestação classificado como “Outros”, refere-se às ligações improdutivas, nas quais são consideradas as repetidas, os trotes e os enganos na discagem e, também, os não identificados.

Observa-se que houve uma similaridade em relação aos anos anteriores, em que solicitações de informações também registraram um maior número de atendimentos, seguidas pelo número de denúncias.

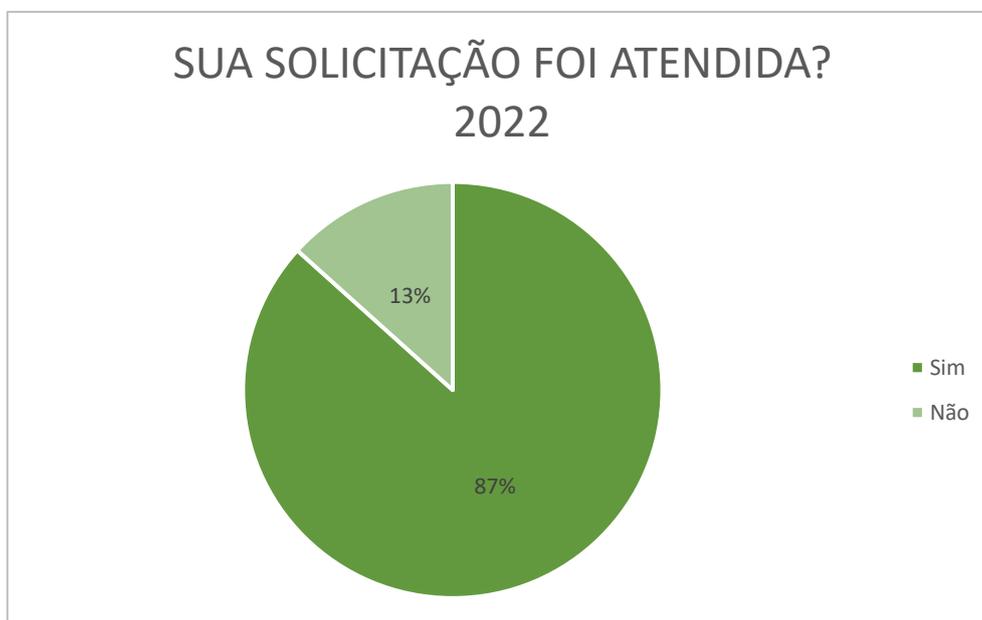
GRÁFICO 4



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

Em 2023, 85% dos usuários avaliaram os serviços como ‘muito bom’ ou ‘bom’, em oposição a 2% que o consideraram ‘regular’ ou ‘ruim’. Esses percentuais são similares aos do ano de 2022, conforme Gráficos 5, 6, 7 e 8.

GRÁFICO 5



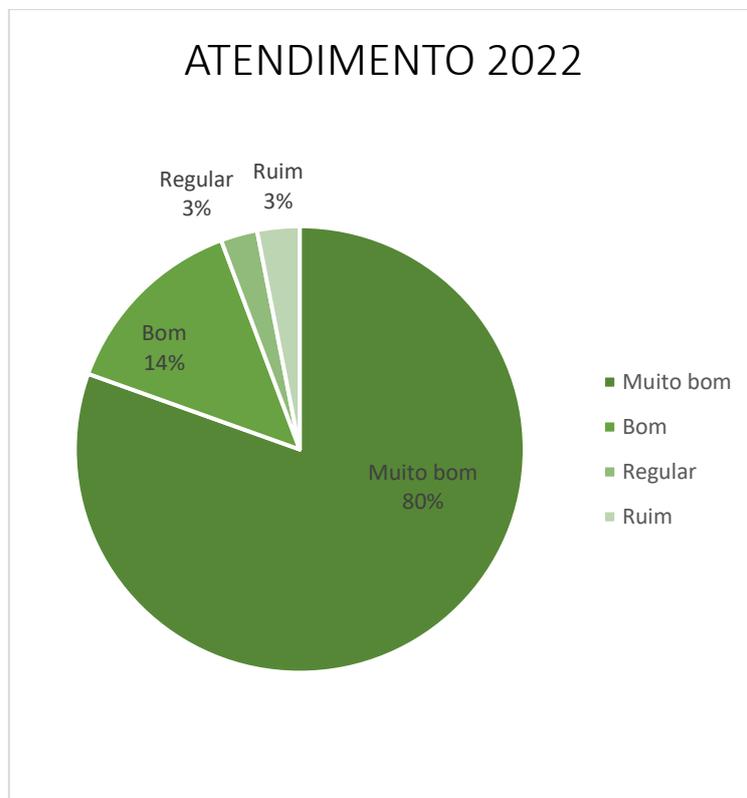
Fonte: Sistema da empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 6



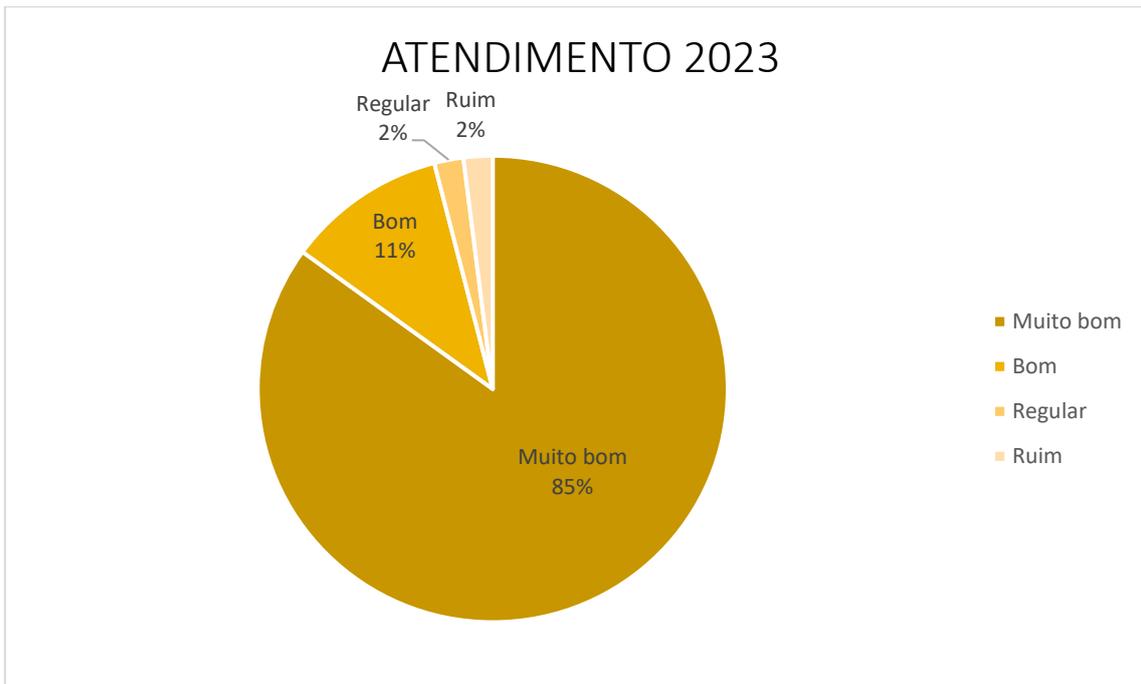
Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

GRÁFICO 7



Fonte: Sistema da empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

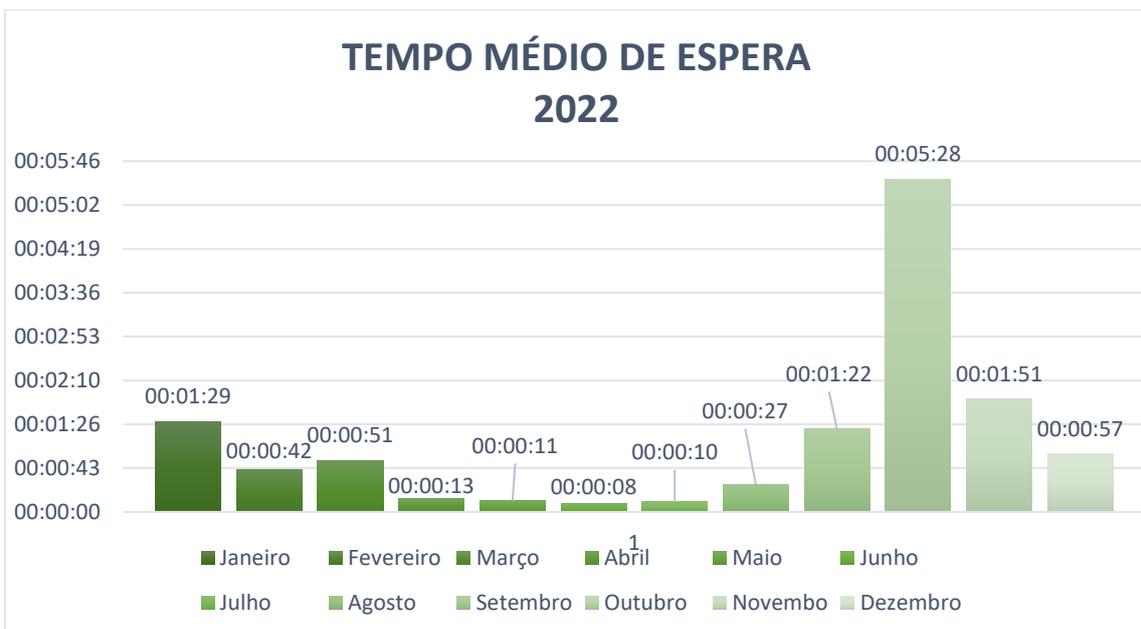
GRÁFICO 8



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

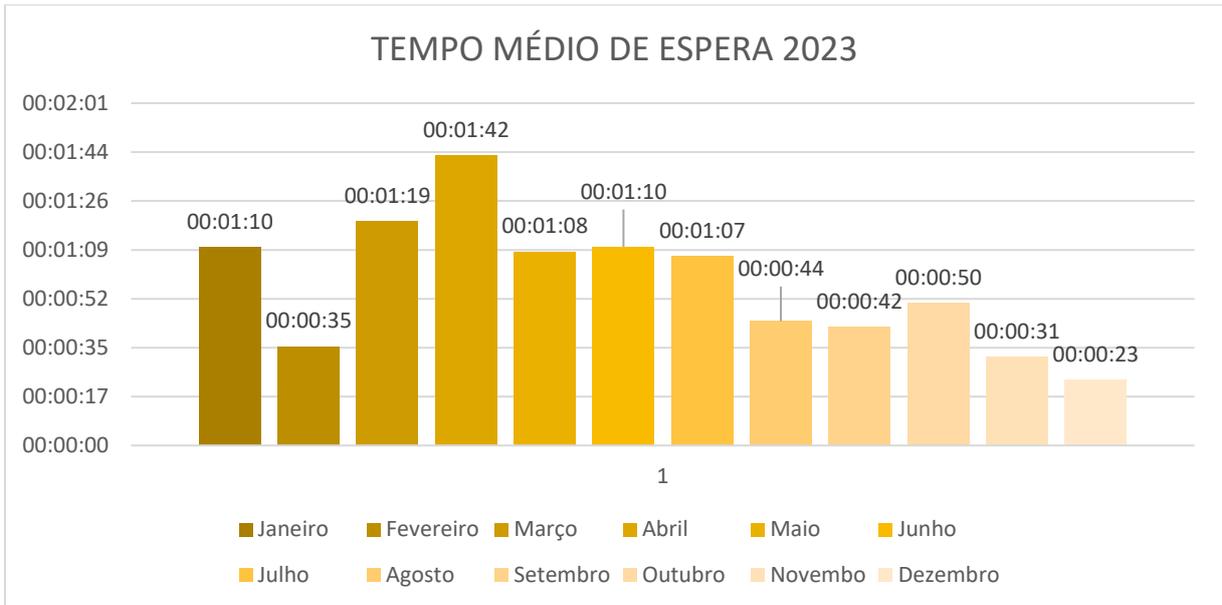
Supõe-se que um fator importante para uma avaliação positiva por parte do usuário seja o tempo médio de espera por ocasião das ligações. Conforme observado no ano anterior (Gráfico 9), e o esforço da atual Central de Atendimentos em atender ao que foi solicitado (Gráfico 10), houve um leve acréscimo no tempo médio. Vislumbra-se que o fato é normal perante a situação de início de operação.

GRÁFICO 9



Fonte: Sistema da empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

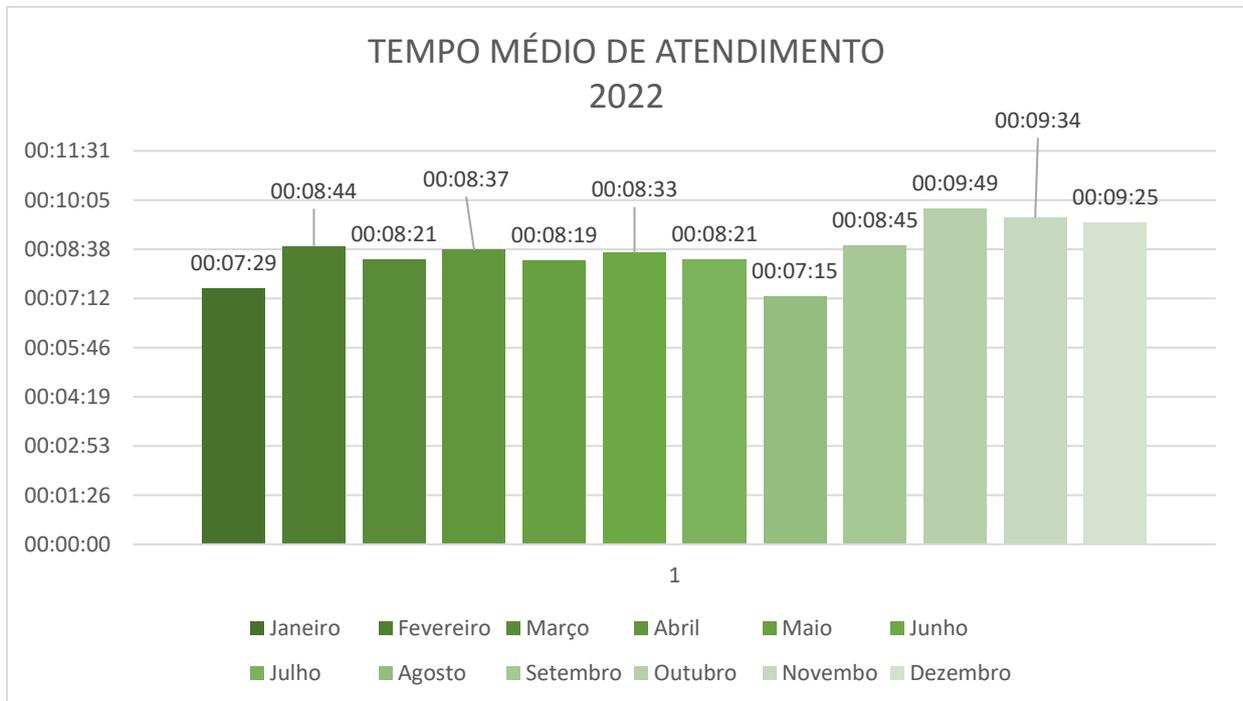
GRÁFICO 10



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

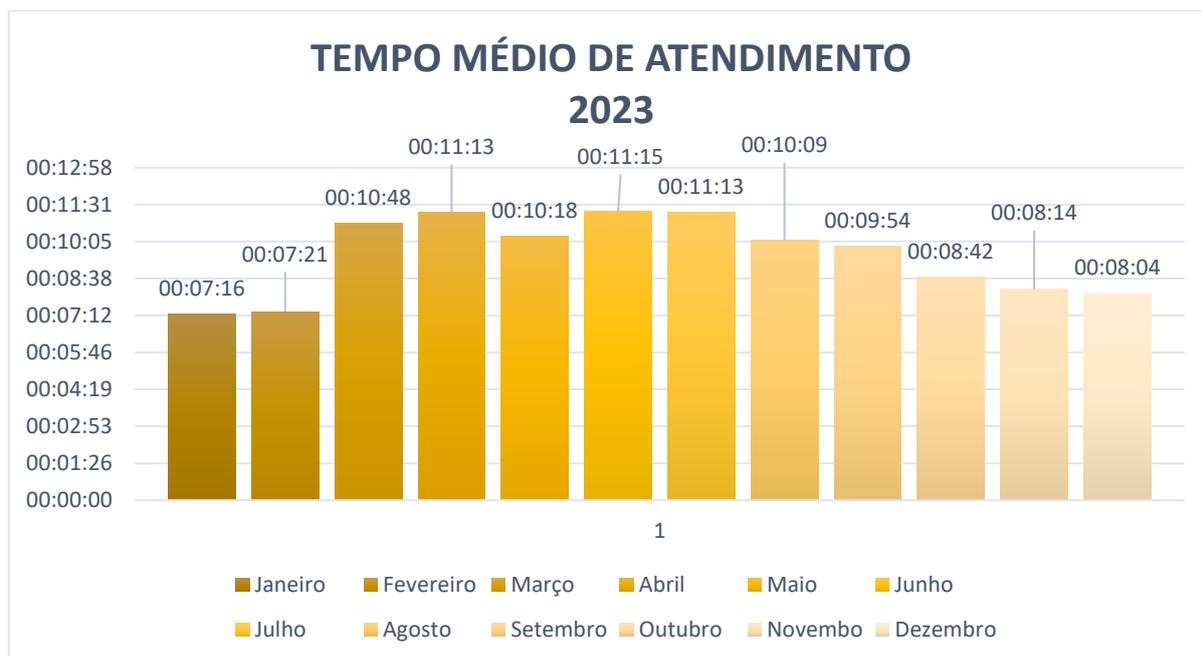
Além do tempo médio de espera, observou-se que, em 2023, o tempo médio de atendimento manteve-se abaixo de 30 segundos, permanecendo dentro do previsto, tendo em vista a complexidade dos temas abordados (Gráficos 11 e 12).

GRÁFICO 11



Fonte: Sistema da empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 12



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

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

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

Com relação ao tema preços, muito presente em 2022, houve uma considerável diminuição, tendo em vista que durante o período os preços mantiveram-se estáveis sem as oscilações observadas no ano anterior.

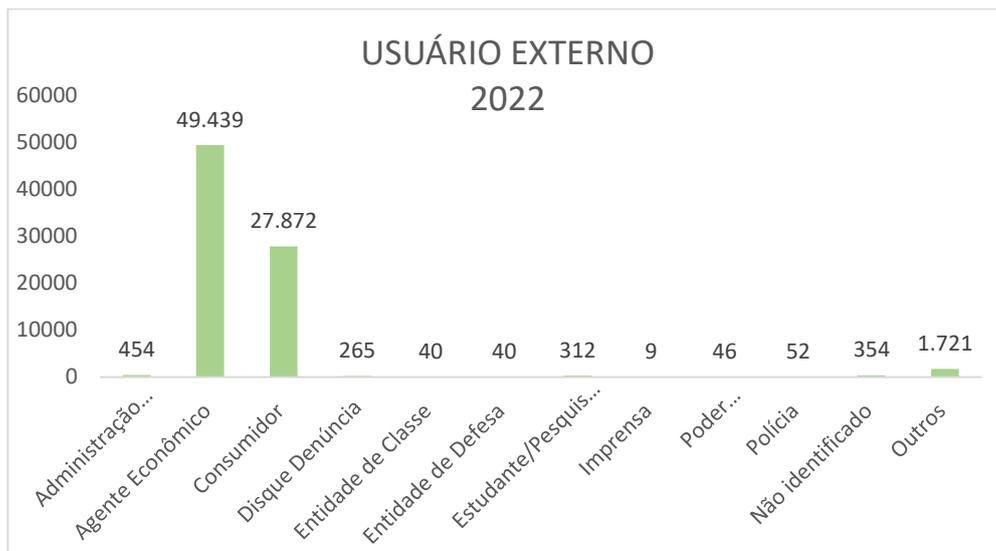
Pode-se, também, inferir que os esclarecimentos realizados pela ANP, em 2022, também tenham influenciado na percepção por parte dos consumidores de que os preços não são controlados, não havendo interferência da Agência, a não ser quando se trata de haver indícios de infrações contra a ordem econômica.

### 4.3. Tipo de Público

Em 2022, foram atendidos 49.439 agentes econômicos (empresas e demais pessoas jurídicas), 27.872 consumidores de serviços (cidadãos), 454 membros da administração pública e 312 estudantes/pesquisadores (Gráfico 13).

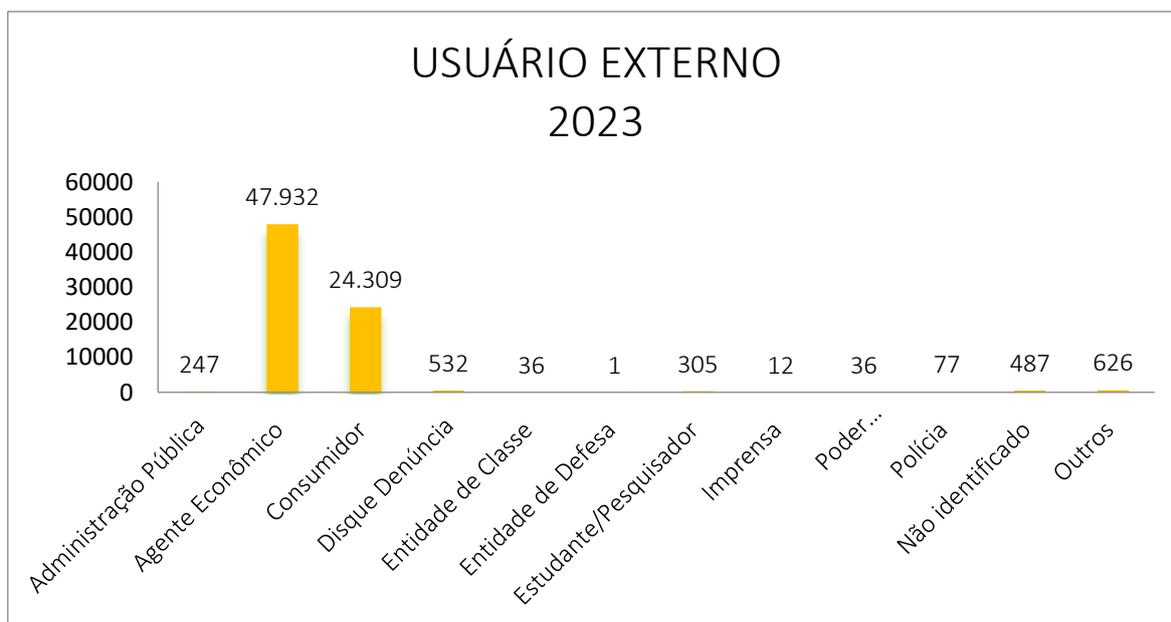
Em 2023, a predominância dos agentes econômicos permaneceu constante, sem variações significativas nas demais categorias do público (Gráfico 14).

GRÁFICO 13



Fonte: Sistema da empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

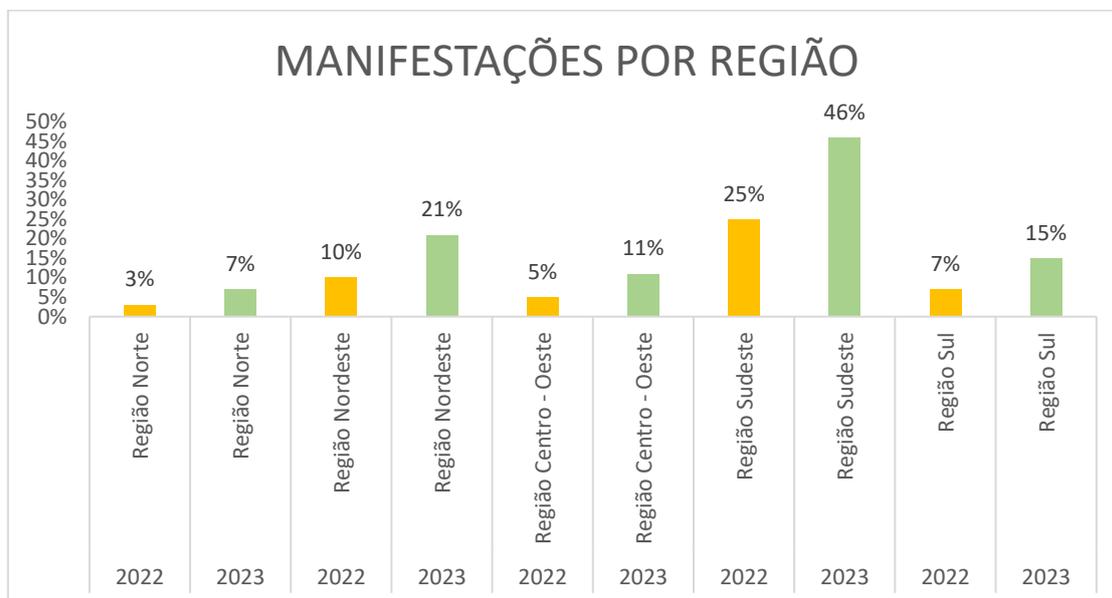
GRÁFICO 14



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

No que tange às estatísticas por região, em 2022, a região Sudeste permaneceu com a maior porcentagem das manifestações, 25% dos atendimentos; seguida pela região Nordeste, com 10% dos atendimentos. A proporção foi similar ao ano de 2021, com maior número de atendimentos na região Sudeste, seguida da região Nordeste (Gráfico 15).

GRÁFICO 15 (2022/2023)



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

Em 2023, registrou-se um aumento considerável nos contatos provenientes das Regiões Nordeste e Sudeste. Isso sugere uma maior disseminação da informação e conscientização sobre as atribuições da ANP como possível explicação para esse fenômeno.

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

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é responsável por receber e registrar pedidos de acesso à informação destinados à ANP, atender e orientar o público quanto ao acesso à informação e orientar as unidades da ANP quanto ao atendimento ao cidadão, em conformidade com os preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI).

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

As manifestações atendidas pelo e-SIC tratam exclusivamente de solicitação de informações de competência da ANP, disponíveis em bases de dados e documentos produzidos ou custodiados pela ANP.

O prazo para as respostas, de 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez), são cumpridos em sua totalidade. Neste ano de 2023, o tempo médio de resposta da ANP foi de 12,44 dias; no ano anterior foi de 10,71 dias, o que denota um leve aumento em comparação com o período anterior.

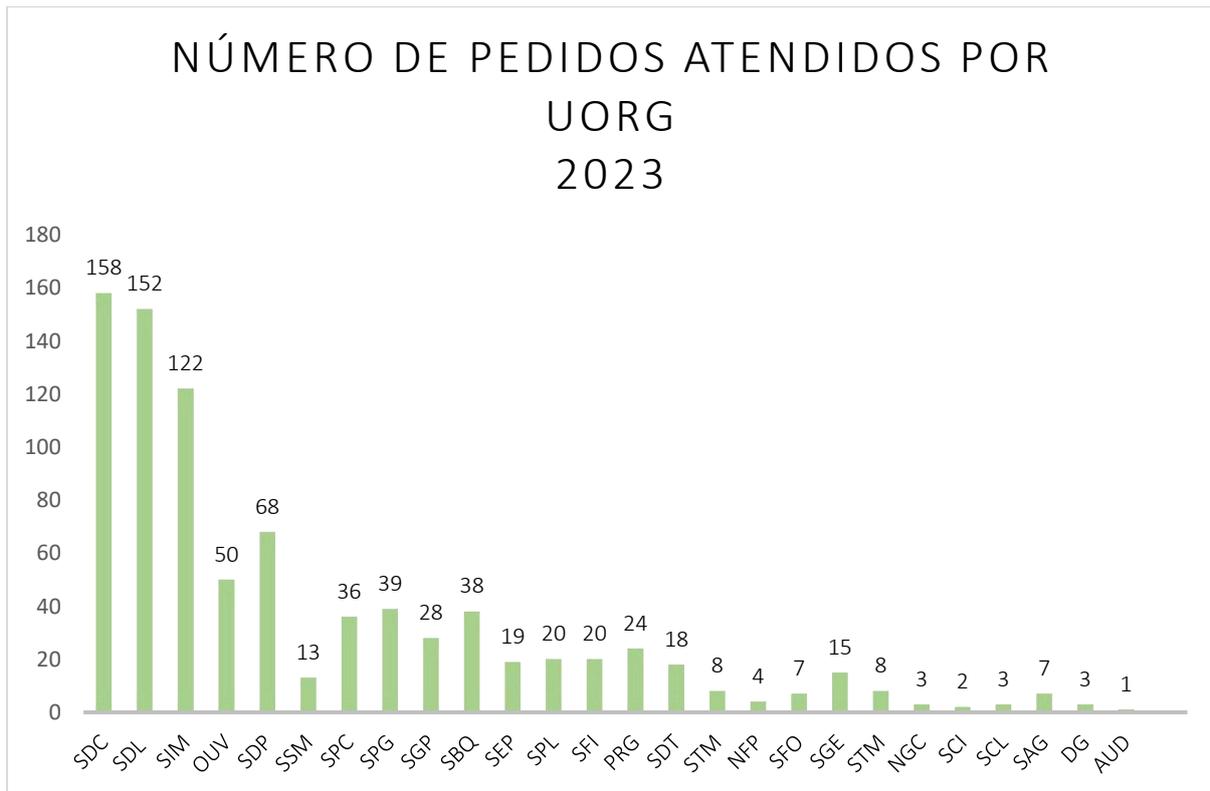
No entanto, foi observada uma gradativa redução do uso de prorrogação dos prazos pela ANP ao longo dos últimos 5 anos: 7,96% em 2023; 8,8% em 2022; 10,76% em 2021; 13,16% em 2020 e 17,23% em 2019.

O Painel “Lei de Acesso à Informação”, criado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e disponível ao público, apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil de solicitantes, satisfação do usuário, transparência ativa, entre outros aspectos. No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

De acordo com os dados daquele painel, a maior parte dos usuários que se identificaram no sistema foi de pessoas do sexo masculino, com grau de instrução “nível superior” e idade entre 20 e 40 anos. Os usuários identificados que se destacam no contexto da ANP são agentes econômicos, estudantes e pesquisadores acadêmicos, além de servidores de outros órgãos.

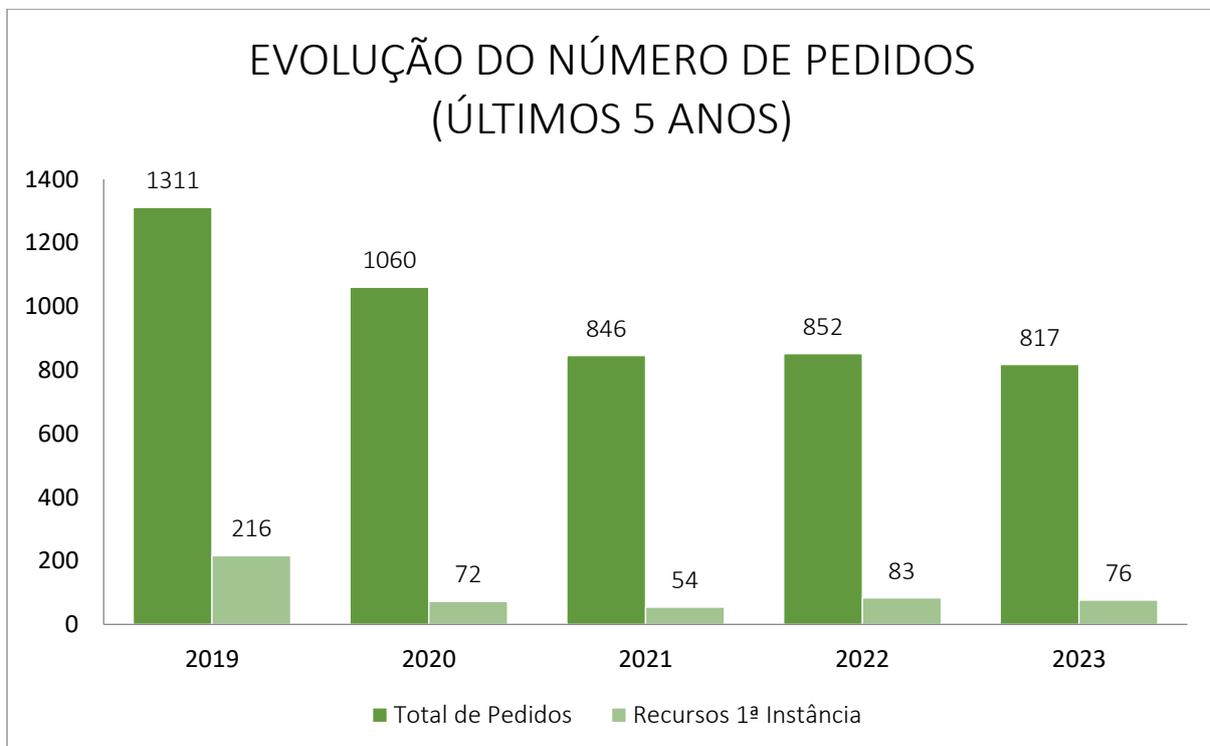
Para o ano de 2023, o número de pedidos atendidos foi de 817. O gráfico a seguir (Gráfico 16) apresenta o quantitativo de atendimentos realizados por cada Unidade Organizacional (UORG). É importante observar que a soma dos atendimentos de todas as unidades não corresponde ao número total deste ano, pois há casos de pedidos que são atendidos por mais de uma UORG.

GRÁFICO 16



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

GRÁFICO 17



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

Verifica-se no gráfico acima (Gráfico 17) que tivemos uma redução significativa, desde 2019 até 2021, no número de pedidos de informação e recursos dirigidos à ANP. Em 2022 e 2023, estabilizamos o número dos pedidos e recursos.

Nesses anos foram mantidas as ações de conscientização e orientação interna por parte da Ouvidoria, fazendo com que as áreas atendessem melhor as demandas externas. Outra ação que rendeu bons frutos, e continuamos neste ano, é o envio de *feedback* para as unidades com os dados das respostas à pesquisa de satisfação do usuário do SIC, disponíveis no Fala.BR.

Desde 2021, a Ouvidoria passou a medir a satisfação do usuário do SIC com a criação de um indicador para o qual foi estabelecida uma meta de 85% de satisfação com as respostas formuladas pela ANP. Para o cálculo e a apresentação do indicador estão relacionadas todas as solicitações de acesso à informação respondidas pela ANP para o ano, constando o número de recursos interpostos em primeira e segunda instâncias pelos solicitantes. Cabe destacar que a LAI prevê mais duas instâncias recursais, mas estas não são consideradas neste cálculo, pois são direcionadas a órgãos externos, CGU e CMRI (Comissão Mista de Reavaliação de Informações).

No ano em tela foram recebidos 76 recursos em primeira instância e 11 em segunda instância em face dessas respostas, configurando um resultado do índice em 89,35%, resultado superior aos 85% propostos como meta para 2023; porém, inferior ao resultado de 90,5% obtido no ano anterior.

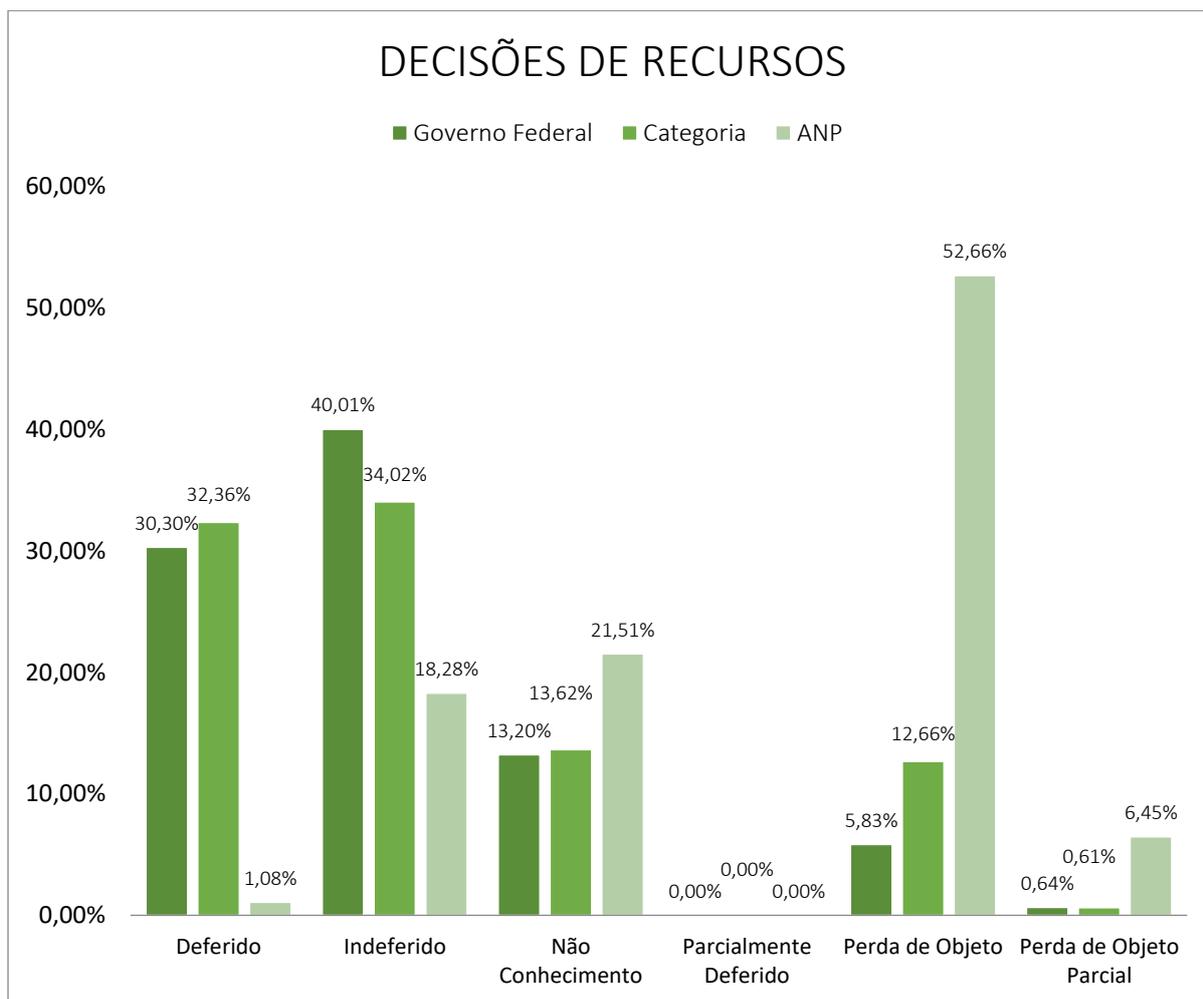
Em relação à ferramenta disponibilizada pelo sistema Fala.BR para a avaliação da satisfação do usuário, desse total de pedidos citado anteriormente, isto é, 817, houve 34 avaliações voluntárias pelos usuários. Destes, a maior parte considerou que as respostas atenderam satisfatoriamente ao pleito realizado, e foram de fácil compreensão, conforme Figura 2, abaixo.

FIGURA 2



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

GRÁFICO 18



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

Observação:

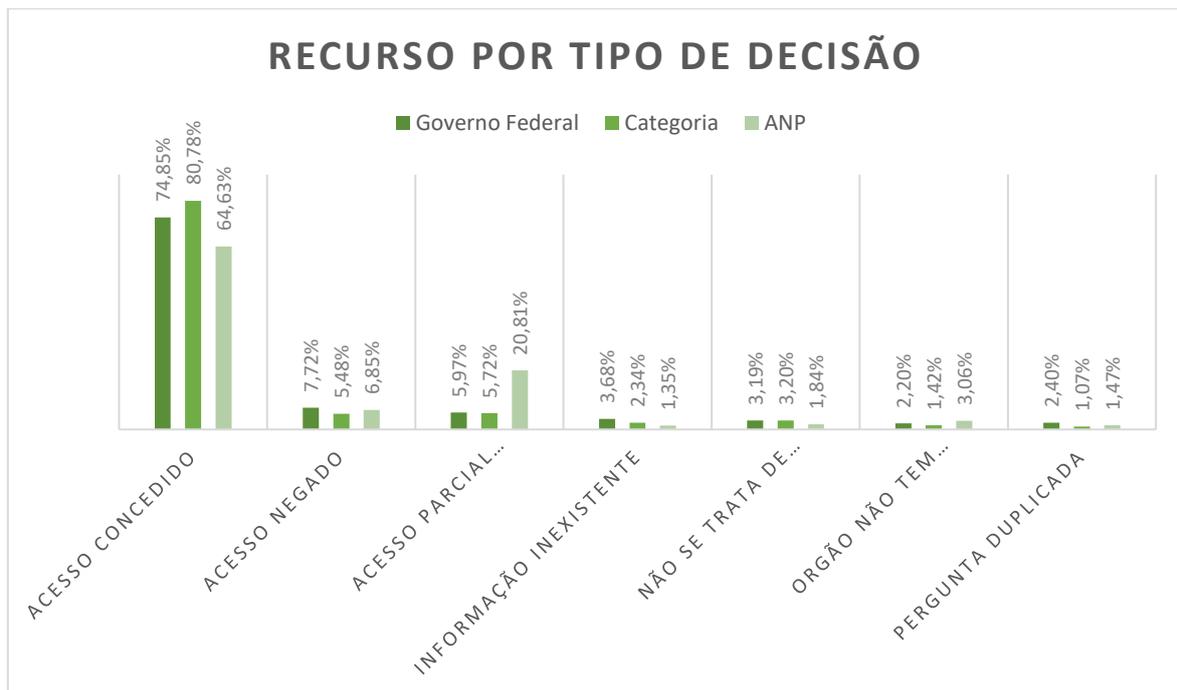
**Categoria** refere-se ao tipo do órgão: Autarquia especial.

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

**Não conhecimento**: Quando o recurso não apresenta elementos que possibilitem a análise pela autoridade superior, uma vez que os recursos são destinados à reavaliação dos motivos da negativa de acesso à informação, quando houver.

**Perda de objeto**: Entre a negativa do pedido e a decisão do recurso, o órgão voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida.

GRÁFICO 19



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

Assim, da análise dos gráficos acima, verificamos que o número de recursos em pedidos que tiveram seu acesso concedido foi alto (Gráfico 19) e o número de decisões da autoridade superior de “não conhecer” o recurso ou de “perda de objeto” (Gráfico 18) também se destacam.

Podemos atribuir esse destaque ao crescimento de recursos motivados por dúvidas na interpretação de dados em planilhas extraídas de sistemas e/ou solicitação de correção desses dados, e em consequência, o aumento na quantidade das decisões em primeira instância por perda de objeto, verificado no Gráfico 18.

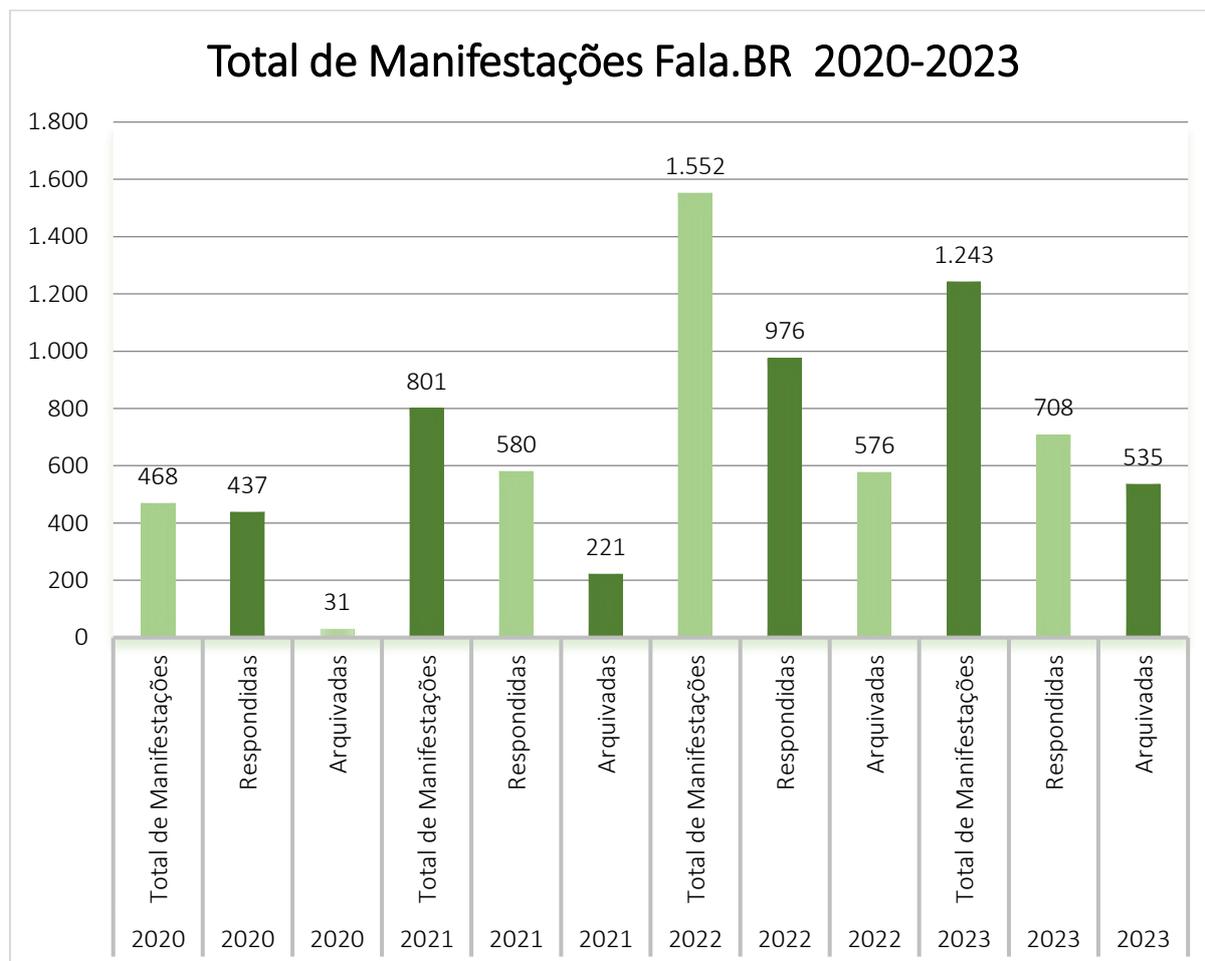
## 6. Sistema Fala.BR

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 aos canais 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.

GRÁFICO 20



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

## 6.1. Quantidade de Manifestações

Conforme refletido nos Gráficos 20 e 21, e na Figura 3 abaixo – que contém dados extraídos da página eletrônica <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – no ano de 2023, das 1.242 manifestações recebidas, 533 foram arquivadas e 708 foram respondidas em sua totalidade.

Desse modo, a Ouvidoria da Agência não deixou nenhuma manifestação sem o devido tratamento e encaminhamento/resposta.

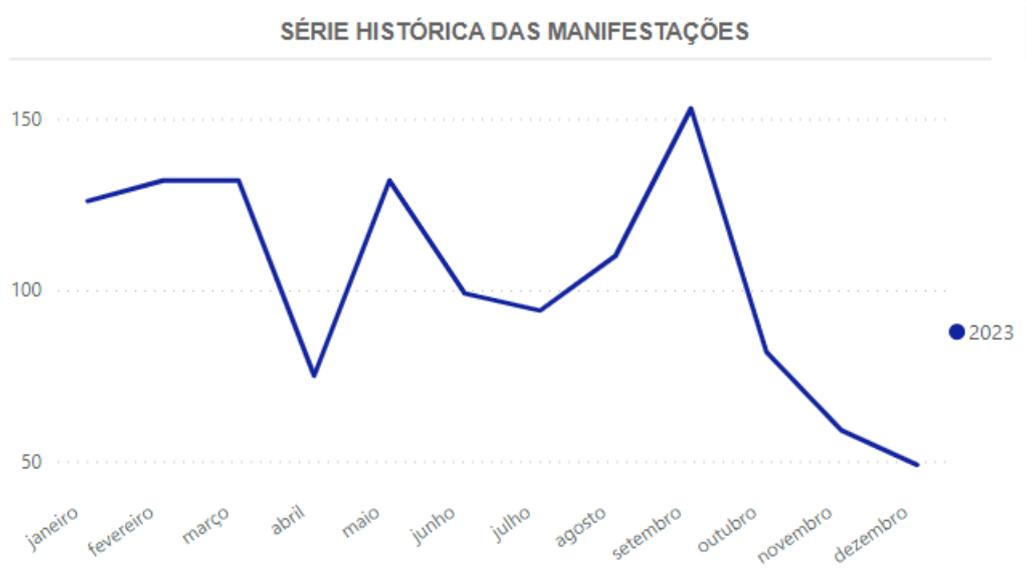
Em 2023, ocorreu um pequeno decréscimo em comparação a 2022 no uso dessa ferramenta, mas ainda assim foi maior do que em 2020 e 2021.

FIGURA 3



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

GRÁFICO 21



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

## 6.2. Tipos de Manifestação

O maior número de manifestações do sistema Fala.BR, em 2023, refere-se à opção “solicitação”, com 311 manifestações; seguida da opção “denúncia”, com 233; e “reclamação”, com 136 (Tabelas 3 e 4). Neste período o número de solicitações superou o número de denúncias e isso deveu-se sobretudo a problemas nos sistemas da ANP que ainda necessitam de ajustes, mesmo um ano e meio após o ataque cibernético ocorrido em 2022.

É importante ressaltar que, ao receber denúncias de agentes regulados e consumidores, a ANP realiza análises preliminares para verificar a admissibilidade dos dados informados. Isso significa dizer que é feita uma verificação para garantir que as informações fornecidas estejam completas ou, se necessário, sejam solicitadas complementações ao denunciante.

Como a ANP abrange um universo com mais de 70 mil agentes, é imprescindível que sejam informados pelo manifestante o CNPJ e o endereço completo para que a fiscalização, caso seja necessária, possa ser efetiva nas denúncias. Esse procedimento de verificação de dados (análise preliminar) é parte do processo legal para os serviços de Ouvidoria.

Após o processo de identificação e registro da denúncia, devidamente acompanhado do número de identificação da empresa (CNPJ), as manifestações recebidas passam por uma análise criteriosa, que envolve a verificação de todas as informações coletadas.

Com base nos dados técnicos obtidos, as respostas são formuladas e as medidas de fiscalização necessárias são tomadas pela Fiscalização. Além disso, a ANP utiliza os resultados do seu Programa de Monitoramento da Qualidade (PMQC) e Pesquisa de Preços de forma a garantir que as ações de fiscalização sejam mais precisas e objetivas, especialmente no que diz respeito às áreas de sua responsabilidade.

Diz-se isso porque são relevantes a quantidade de denúncias cujo teor se referem às atribuições que não são da ANP, como a prática de preços abusivos e a aferição das bombas abastecedoras, relacionadas diretamente com as atribuições de órgãos como o Procon, o CADE e o Inmetro. As Tabelas 3 e 4 apresentam os dados.

TABELA 3

2022



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

TABELA 4  
2023

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	136 (19,2%)
	SOLICITAÇÃO	311 (43,9%)
	DENÚNCIA	233 (32,9%)
	SUGESTÃO	24 (3,4%)
	ELOGIO	3 (0,4%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	1 (0,1%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

Durante o período analisado, o tema mais solicitado foi “combustível”, seguido de “abastecimento”, “cadastro” e “atendimento”. Em contraste, o tema “acesso à informação” recebeu 43 solicitações, representando uma similaridade com o ano anterior. Os Gráficos 22 e 23 bem demonstram os números.

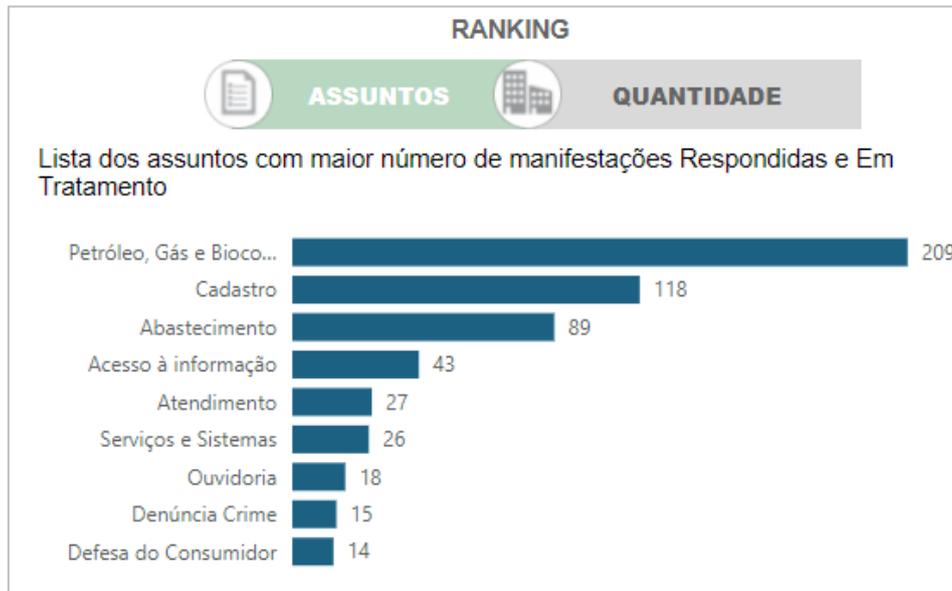
GRÁFICO 22  
2022



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

## GRÁFICO 23

2023



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

A avaliação do atendimento pelo Fala.BR é opcional e, em 2023, somente 53 de um total de 1.243 demandantes, responderam à Pesquisa de Satisfação realizada pelo aplicativo Fala.BR, o que representa apenas 4% dos manifestantes. Tal universo é pequeno para uma análise precisa.

Desses, 18% se declararam satisfeitos com a resposta recebida, enquanto 61% assinalaram insatisfação (Figuras 4, 5 e 6 e Gráfico 24). Pode-se inferir que esse resultado seja decorrente das manifestações que denunciam postos revendedores e esperam uma ação rápida por parte da Agência – o que nem sempre é possível em razão do grande número de agentes regulados (120 mil) e, também, dos problemas ocorridos nos sistemas da ANP de uso obrigatório para agentes regulados. Tal análise já é tema de discussão com os setores de fiscalização.

## FIGURA 4

2022



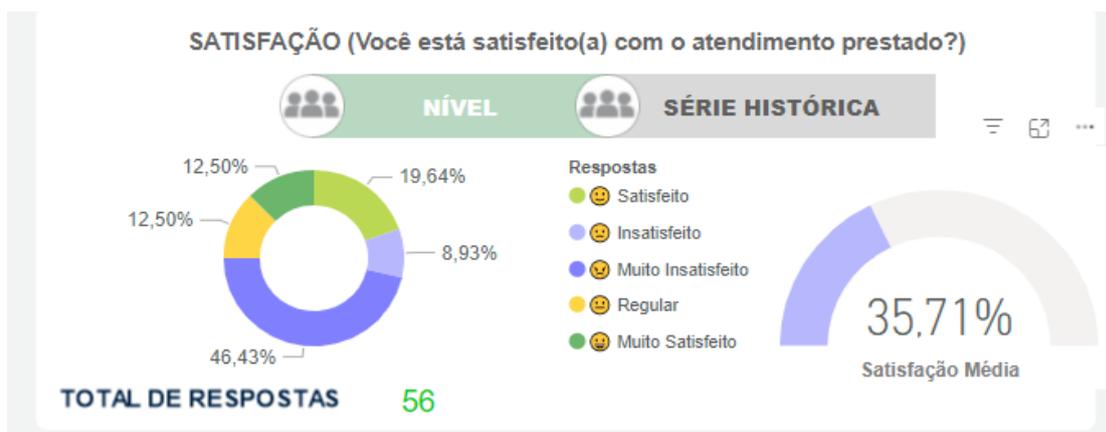
Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

FIGURA 5  
2023



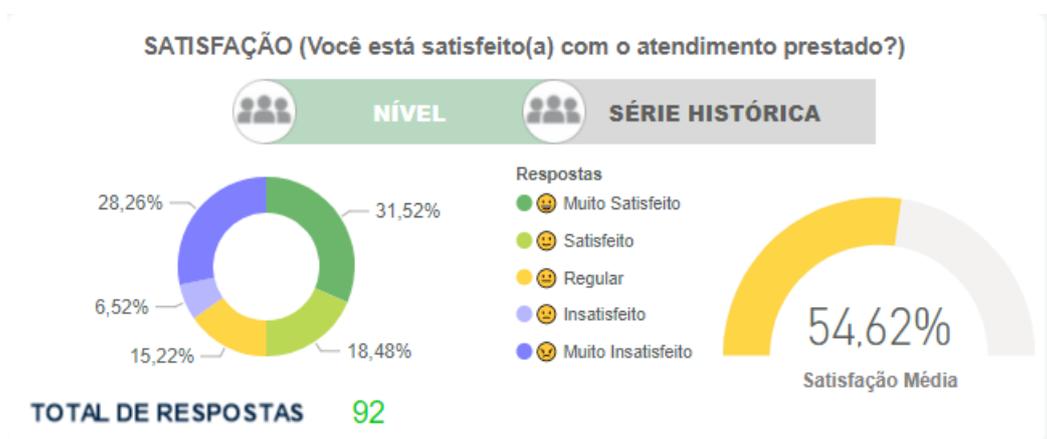
Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

GRÁFICO 24



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

FIGURA 6



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

## 7. Dados Abertos

Dados Abertos é um projeto administrado pela Controladoria-Geral da União/CGU em todos os órgãos públicos federais. No âmbito da ANP, ele é conduzido, atualmente, pela Ouvidoria da Agência. Tem por fim possibilitar o acesso da população aos dados da Agência, reforçando a transparência ativa.

Além da transparência, ele possui uma inovação: possibilitar ao usuário externo o *download* do arquivo de dados para utilização em trabalhos acadêmicos, planejamentos estratégicos empresariais, aplicativos, matérias de cunho jornalístico, órgãos públicos estrangeiros, entre outros.

Após readequações, o inventário de dados da ANP totaliza 121 (cento e vinte e um) dados abertos, conforme informado pelas Superintendências. Destes, 116 (cento e dezesseis) são divulgados, isto é, cerca de 96% (noventa e seis por cento) dos dados.

Este ano, o principal produto das atividades que envolveram os Dados Abertos foi o “Plano Anual de Dados Abertos – 2023/2025” contendo uma visão resumida de todo o alcance do projeto, bem como o que esperar dos próximos meses de implantação.

A Agência possui em seu inventário de dados um total de 167 (cento e sessenta e sete dados) listados. Destes, 46 (quarenta e seis) possuem caráter sigiloso. Restam, então, 121 (cento e vinte e um) dados para publicação. Destes, 5 (cinco) ainda não haviam sido publicados. Portanto, 96% (noventa e seis por cento) dos dados abertos da ANP já foram publicados.

Considerando que a totalidade da divulgação dos dados foi quase alcançada em seu Plano Bienal de Dados Abertos, a ANP prevê o foco nas atividades de reutilização de dados. Para isso, a Ouvidoria solicitou à equipe do Site (SCI) que incluísse na página de Dados Abertos da ANP um questionário indagando sobre a possível reutilização de dados pelos usuários: <https://www.gov.br/anp/pt-br/centrais-de-conteudo/dados-abertos/dados-abertos>

O reuso é incentivado pela CGU, em consonância com o Decreto nº 8777/2016.

## 8. Painel Dinâmico da Ouvidoria

Não houve alterações em relação às informações publicadas no Painel Dinâmico da Ouvidoria comparado a anos anteriores, e nem alterações na estrutura do Painel.

As informações continuam 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 7 e 8, abaixo:

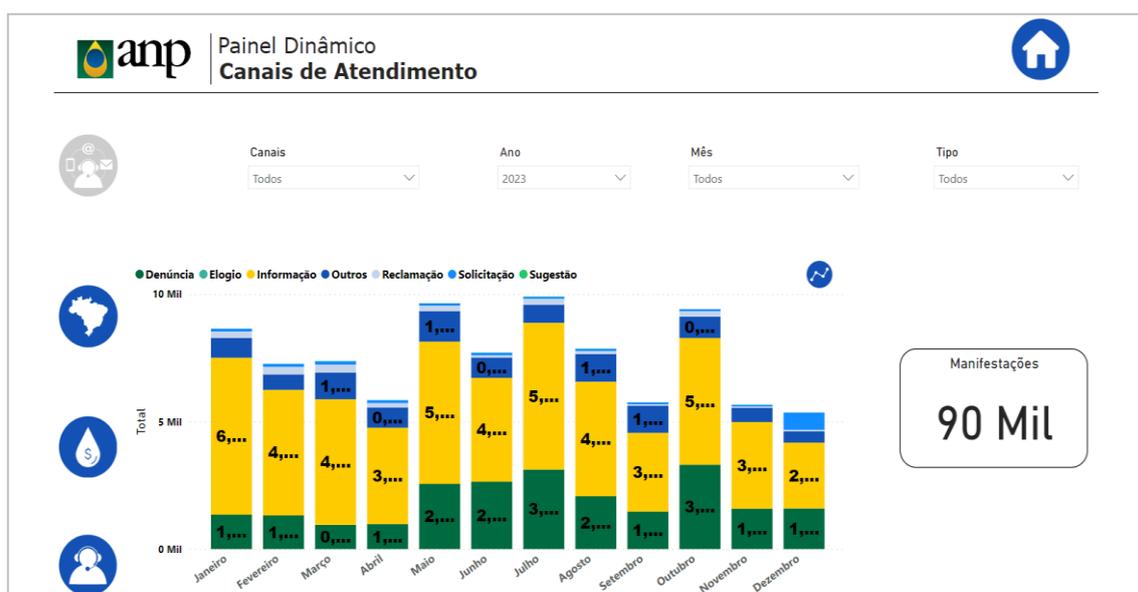
FIGURA 7

Dashboard



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 8



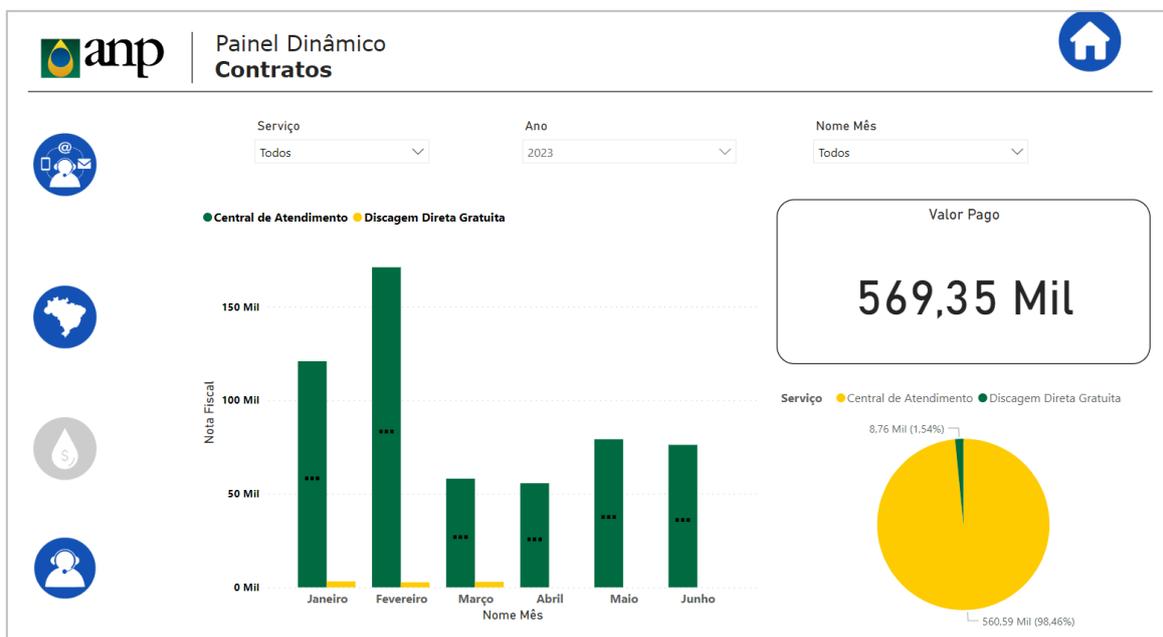
Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 9



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 10



Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

Por meio destes painéis (Figuras 7, 8, 9 e 10), o usuário pode se utilizar da 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 e os formuladores de políticas públicas poderão se informar sobre parte ou a totalidade das manifestações.

## 9. Sítio Eletrônico da ANP

As páginas sob responsabilidade da Ouvidoria no sítio eletrônico da ANP são:

- Ouvidoria (<https://www.gov.br/anp/pt-br/composicao/ouvidoria>);
- Dados Abertos (<https://www.gov.br/anp/pt-br/centrais-de-conteudo/dados-abertos/dados-abertos>);
- “Fale Conosco”, que com o apoio da Central de Atendimento possui uma interface que permite receber os formulários preenchidos na respectiva página ([https://www.gov.br/anp/pt-br/canais\\_atendimento/fale-conosco](https://www.gov.br/anp/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco));
- “Participação Social” (<https://www.gov.br/anp/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social>); e
- “Perguntas Frequentes”, que foi atualizada com o auxílio das Superintendências da Agência (<https://www.gov.br/anp/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Em Relatório da CGU, de 2022, a equipe de avaliação apontou algumas melhorias a serem implementadas que serão importantes na questão da transparência. As seguintes sugestões foram avaliadas e aquiescidas pela Ouvidoria. Com relação à atualização do sítio eletrônico da ANP e da seção “Ouvidoria”, foi sugerida a inserção de:

- a. Banner de acesso à Plataforma Fala.BR e ao Pannel “Resolveu?”;
  - b. Endereço completo e horário de atendimento da unidade de ouvidoria na seção específica;
  - c. Distinções evidentes sobre a função do “Fale Conosco” e da Plataforma Fala.BR para agência reguladora;
  - d. Inserção do currículo e data de nomeação do titular do cargo de ouvidoria na Unidade Avaliada.
- (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO, 2023, p. 23)

## 10. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Em 2021, objetivando estruturar a proteção de dados pessoais na ANP, a Diretoria Colegiada da ANP editou a portaria ANP nº 25/2021, que atribuiu à Ouvidoria (OUV) a competência de “atuar como canal de comunicação entre a ANP, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)”.

Cabe ressaltar, no entanto, que os aspectos referentes à coordenação da elaboração e da implementação do Programa de Governança em Privacidade (PGP) também foram formalizados por essa portaria e continuam a cargo da Superintendência de Governança e Estratégia (SGE).

Além disso, ficou estabelecido que a função de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da ANP, com suas atividades definidas no art. 41, §2º, da Lei 13.709/2018 (LGPD), fosse alocado dentro da OUV.

Desde 2020, esta Ouvidoria tem coordenado ações de conscientização em privacidade para os colaboradores da ANP, seja em eventos internos – como a Semana da Privacidade, em 2021 – seja em parcerias e divulgações com entidades públicas externas: Anvisa (2021), UERJ (2022), ANTT (2022) etc.

No ano de 2023, foi concluído o Plano de Conscientização e Capacitação em Privacidade da ANP (PCC), elaborado pelo Encarregado com aprovação desta Ouvidoria e do Comitê de Transparência e Segurança da Informação e Comunicações – CTSI, e enviado para ciência da Diretoria Colegiada.

Para o ano de 2024, estão previstas mais ações de conscientização e também a capacitação dos colaboradores da ANP de acordo com o PCC acima aprovado.

Contudo, cabe ressaltar que, após três anos da “estrutura híbrida” adotada pela ANP, na qual as responsabilidades do Encarregado ficam atribuídas à OUV e a coordenação da adequação à LGPD são de competência da SGE, foram percebidos alguns “ruídos” de comunicação, tanto internamente quanto externamente, que talvez pudessem ser mitigados caso fosse desenhada uma estrutura única para privacidade.

## 11. Carta de Serviços (CS)

Com o intuito de promover a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos, a Lei nº 13.460/2017 estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Uma das formas de participação previstas na citada lei é a criação da “Carta de Serviços” ao usuários, que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados por cada entidade da Administração Pública, os prazos de atendimento, os locais e formas de acesso, os compromissos, padrões de qualidade de atendimento ao público e outras informações relevantes.

Em outubro de 2022, a Ouvidoria iniciou o processo de atualização da Carta de Serviços da ANP. Em colaboração com as UORGs, foi realizado um grande trabalho de mapeamento dos serviços prestados pela Agência e de revisão de todas as informações dispostas na Carta.

De janeiro a julho de 2023, as atividades relacionadas com a Carta de Serviços foram reduzidas devido à transferência temporária do coordenador responsável por essa tarefa para outra UORG, a Auditoria.

Em agosto se reiniciou o processo de remodelação e foram realizadas diversas reuniões com os interlocutores indicados, para que fosse discutido o conteúdo dos 126 serviços publicados. O processo de conferência e atualização das informações realizado pela Ouvidoria foi finalizado em novembro de 2023.

Cabe observar que, após essa primeira grande atualização coordenada por esta Ouvidoria e, pretendendo tornar o processo de atualização da Carta de Serviços mais dinâmico e eficiente, foi possibilitado que os próprios interlocutores, nomeados formalmente por cada UORG da ANP que realiza algum serviço presente na Carta, fossem responsáveis por editar e atualizar os respectivos serviços na própria plataforma da Carta de Serviços da ANP, com todo o suporte desta Ouvidoria.

Para 2024, a Ouvidoria tem intenção de estreitar suas relações com os interlocutores da Carta de Serviços visando promover um trabalho em equipe entre área-meio e a área-fim. Espera-se que, com isso, as informações descritas na Carta continuem refletindo a realidade dos serviços prestados e expressem o compromisso da ANP com a qualidade dos seus serviços e com a satisfação dos seus usuários.

Também está previsto o preenchimento da parte sobre o tratamento de dados pessoais de todos os serviços da Carta, além do começo do planejamento para a avaliação da qualidade destes.

## 12. Conselho de Usuários

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei 13.460/2017, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

Em outubro de 2021, a OUV publicou no site da ANP um chamamento para participação da sociedade no Conselho de Usuários para os serviços da Agência. Os resultados de cadastramento para se tornar um Conselheiro do Conselho de Usuários da ANP totalizou 206 Conselheiros até dezembro de 2023:

Em 2021 – 55 inscritos

Em 2022 – 68 inscritos

Em 2023 – 83 inscritos

Em 2021, foi feita uma consulta-piloto para um serviço. No ano seguinte, 2022, foi feita mais uma consulta englobando mais nove serviços. Em 2023, esta Ouvidoria suspendeu essas consultas com o objetivo de realizar uma grande atualização na Carta de Serviços da ANP, conforme mencionado anteriormente.

A previsão era que, em 2024 retomássemos o trabalho para finalização das consultas dos 116 serviços restantes; contudo, em outubro de 2023, recebemos o comunicado da Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – DUSP/OGU por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal informando que aguardássemos “a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos, especialmente se ainda não tiverem iniciado os procedimentos de mobilização e engajamento de conselheiros ou encontraram dificuldades na implementação.”

Como os resultados das primeiras consultas ao CDU da ANP foram aquém do esperado, no tocante à qualidade e à quantidade de respostas, esta Ouvidoria resolveu acatar a orientação e suspendeu essas consultas até a divulgação de novas diretrizes por parte da Ouvidoria-Geral da União.

## 13. Análise de Fatos Observados e Recomendações

### 13.1. Avaliação da nova empresa contratada para o Serviço de Relacionamento com o Cidadão (CRC)

Para o próximo ano, a Ouvidoria da ANP planeja realizar licitação para uma nova Central de Atendimento, na modalidade de “mão-de-obra exclusiva”, o que demonstra ser mais eficaz para a realidade da ANP.

Além dos problemas ocorridos com o sistema de registro de atendimentos, em uso pela empresa atual, a Agência possui dificuldades em apurar o número real de atendimentos, considerando que não há um sistema de TI próprio da Agência para utilização pela contratada. Tal fato dificulta muito o processo fiscalizatório do contrato uma vez que não temos acesso ao código fonte do sistema da empresa.

Inicialmente, a Ouvidoria solicitou tal planejamento à STI; entretanto, legislação recente, obsta o desenvolvimento de sistemas para a área-meio pela área de tecnologia da informação, no âmbito da administração pública (Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 incisos 3.1 e 3.1.1), como posto a seguir:

#### *3. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE:*

*3.1. É vedada a utilização dos serviços contratados para o desenvolvimento de softwares de atividades de área-meio, salvo nos casos em que o órgão ou entidade tenha obtido autorização do órgão central do SISP ou do Órgão Central do respectivo sistema estruturador.*

*3.1.1. São considerados softwares de atividades de área-meio os que são utilizados para apoio de atividades de gestão ou administração operacional, como, por exemplo, softwares de gestão de recursos humanos, ponto eletrônico, portaria, biblioteca, almoxarifado, patrimônio, contratos, frotas, gestão eletrônica de documentos, e que não têm por objetivo o atendimento às áreas finalísticas para a consecução de políticas públicas ou programas temáticos.*

Assim sendo, a Ouvidoria abriu processo para execução de procedimento licitatório futuro, tendo em vista solucionar as questões que envolvem o contrato atual: (1) uso de um sistema adequado ao registro e emissão de relatórios de acordo com as necessidades da ANP; (2) adoção da modalidade por mão-de-obra, tendo em vista critérios objetivos de pagamento; e (3) permanência do escritório da contratada na cidade do Rio de Janeiro, visando contato imediato e solução rápida de eventuais problemas relacionados ao contrato.

### 13.2. Plano de Dados Abertos

Tal como no relatório do ano anterior, a ideia para os próximos anos é focar no reuso dos dados já divulgados pela ANP, de modo a incentivar sua reutilização por meio do uso das informações em aplicativos, APIs e outros.

Dessa forma, deve-se focar na realização de uma nova rodada de divulgação do plano para conscientizar e incentivar os setores internos, ainda não participantes, a divulgar seus dados como forma de robustecer a “transparência ativa” ao público.

### 13.3. Lei Geral de Proteção de Dados – Plano de Integridade

A Lei Geral de Proteção de Dados estabelece em seu conteúdo, dentre outros, as atribuições do Controlador e do Operador no seio dos órgãos públicos. Além desses, há previsão de atribuição específica ao Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais.

Diante das imposições legais acima mencionadas, a ANP incorporou ao Regimento Interno o formato administrativo a ser incorporado aos processos internos, conforme o Art. 97, qual seja: “atuar como canal de comunicação entre a ANP, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados”.

O Plano de Integridade estabelece ainda que a Ouvidoria, em conjunto com a SGE e a Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP), atue na conscientização e capacitação dos colaboradores, de modo a evitar negligência, imprudência ou imperícia no tratamento de dados pessoais.

Acontece que, após cerca de dois anos do modelo administrativo adotado, que estabelece que a SGE coordene a implementação da LGPD no âmbito da Agência, tem sido verificado que algumas dificuldades foram constatadas no que tange à participação do Encarregado, estando lotado fora da SGE.

Assim, verifica-se a necessidade de que haja uma nova discussão do modelo adotado para melhor equacionar as dificuldades encontradas e, caso existam, sejam apontadas soluções.

### 13.4. Carta de Serviços

Ao assumir as atribuições de manter a atualização da Carta de Serviços da Agência, a Ouvidoria promoveu uma grande atualização dos processos listados com a colaboração de todos os setores das atividades meio e fim.

Contudo, após uma tratativa com os setores interessados verificou-se a oportunidade de se buscar melhorias no procedimento adotado. Foi proposto pela Ouvidoria e aquiescido pelas Unidades Organizacionais, que os próprios setores realizem suas alterações, ficando a Ouvidoria como supervisora do processo de atualização.

No próximo ano deverá ser realizada uma verificação dos resultados obtidos e da necessidade de uma nova alteração do processo.

### 13.5. Adoção do “Guia Lilás” pela CGU

Criado como uma ferramenta que visa combater o assédio sexual, moral e discriminações no setor público, as orientações contidas no Guia foram recepcionadas de maneira proativa na ANP.

A SGP, juntamente com a OUV e Corregedoria, dentre outros, iniciou um processo de verificação das mediadas potencialmente úteis no âmbito da Agência para criação de elementos que possam cumprir com tais objetivos.

A Ouvidoria passou a integrar um Grupo de Trabalho que se propõe a indicar medidas que possam fortalecer a questão da diversidade no âmbito interno da Agência. Em paralelo, a Ouvidoria estabeleceu internamente um canal específico para conversar com a Mulher.

Tal canal de comunicação foi difundido internamente no intuito de dar confiança e conforto para aquelas mulheres que queiram tratar assuntos afetos a assédio e discriminação.

No próximo ano, a Ouvidoria deverá realizar levantamento de casos que possam mostrar a eficiência do canal e se o propósito está sendo alcançado.

### 13.6. Análises Complementares

#### a. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

Tomando-se por base os dados constantes deste relatório, considera-se que as manifestações de ouvidoria que deram entrada na ANP em 2023 tiveram como mote alguns temas críticos do mercado de combustíveis.

Ainda paira na sociedade que a ANP é responsável pelo controle de preços dos combustíveis. Tal percepção vem sendo combatida pelos setores responsáveis com esclarecimentos ao público e com o devido tratamento das manifestações por parte da Ouvidoria, com foco em extinguir essa anomalia.

Outro ponto a ser ressaltado, está centrado no fato de muitos agentes econômicos se utilizarem dos canais de ouvidoria para tentarem conduzir trâmites administrativos/técnicos com vistas a solucionar problemas que deveriam ser conduzidos pelos canais próprios disponibilizados pelo setor técnico. Certamente, tais procedimentos ainda são observados por conta da tentativa de ataque *hacker* aos sistemas da ANP, ocorrido em 2022, que dificultou o acesso dos agentes.

#### b. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

Conforme já mencionado anteriormente, a entrada em vigor de um novo contrato com uma empresa de “relacionamento com o cidadão” reforçou uma deficiência já diagnosticada em relatórios anteriores.

A falta de um sistema próprio de TI, com foco nas necessidades da Agência, que possa ser usado por uma empresa de relacionamento, traz uma série de dificuldades operacionais e que podem impactar, principalmente, o desempenho dos setores de fiscalização.

Muitos setores da ANP, e não somente a Ouvidoria, são usuários dos dados coletados pela empresa de relacionamento por meio do referido sistema. A Superintendência de Fiscalização do Abastecimento (SFI) e a Superintendência de Distribuição e Logística (SDL) são grandes usuárias deste produto de TI, utilizando-se de informações estatísticas e de conteúdo das manifestações para produzirem seus planejamentos e suas ações decorrentes.

Atualmente, a Ouvidoria vem tentando junto à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) o desenvolvimento ou aquisição de um sistema de TI personalizado que possa se adequar à realidade da Agência.

Ainda que não haja previsão de recurso financeiro para tal objeto, está sendo posta a demanda como forma de planejamento futuro. Enquanto tal medida não é adotada, a Ouvidoria vem tentando minimizar as debilidades do sistema utilizado pela empresa contratada com solicitações de alteração do mesmo e com o incremento das qualificações e treinamento do pessoal envolvido.

Outro ponto a ser analisado, e que segue sendo uma questão importante, refere-se ao crescente número de atribuições impostas às Ouvidorias, principalmente naquelas integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (SisOuv).

A aglutinação de novos processos à rotina da Ouvidoria não seria em si uma preocupação, não fosse a falta da devida adequação da Força de Trabalho. Atualmente, a Ouvidoria conta com uma estrutura organizacional com duas coordenações e uma assessoria administrativa. Do efetivo de 12 colaboradores, temos o Ouvidor, a Adjunta, 4 concursados, 4 terceirizados e duas estagiárias.

Ainda que haja a complementação com mão-de-obra contratada, é correto afirmar que certos temas e assuntos sensíveis não podem ser indistintamente distribuídos internamente, causando alguns contratempos indesejáveis. Entretanto, esta tem sido a solução temporária adotada até que uma solução duradoura seja efetivada.

## 14. Conclusão

Ao completar seu quarto ano de atuação, a Ouvidoria da ANP vem demonstrando que houve uma substancial concertação da sua atuação junto aos setores finalísticos e as áreas-meio da Agência, e que apontam para o modelo de maturidade desejado pela CGU/OGU e está em sintonia com os planejamentos estratégicos e com os planos de integridade da Agência.

A implementação do “Guia Lilás” da CGU torna-se um exemplo importante da atuação conjunta de setores internos da ANP. A criação de um canal exclusivo de comunicação com a mulher, estabelecido pela Ouvidoria, nos dá uma ideia da direção a ser seguida nos empreendimentos conjuntos de melhoria de processos internos que visam promover o ambiente de trabalho e, por consequência, passará a se refletir nos resultados obtidos pela Agência.

É certo dizer que ainda devemos perseverar no aperfeiçoamento dos processos, visando a melhoria de alguns pontos já mencionados. Trazer novos conhecimentos e qualificações técnicas aos colaboradores da Ouvidoria certamente podem auxiliar no desejado aprimoramento das funções e atividades de ouvidoria.

A estruturação das atividades que envolvem a Proteção de Dados é, salvo melhor juízo, um dos pontos a ser revisitado futuramente, uma vez que algumas incompatibilidades administrativas estão sendo apontadas pelo Encarregado da LGPD.

Importante mencionar, também, a necessidade de se ter uma empresa de *Call Center* que possa atender as necessidades de provimento de informações que sejam úteis e necessárias ao desempenho das atribuições dos diversos setores da Agência, e não só da Ouvidoria.

Ainda que não haja previsão para que a ANP disponha de seu próprio sistema de TI (para um *Call Center*) voltado para as necessidades internas, a Ouvidoria deverá buscar soluções práticas junto à contratada com vistas a minimizar as fragilidades do sistema atual.

Dessa forma, consideramos que a melhoria dos resultados encontrados em 2023 bem demonstram a evolução do setor de Ouvidoria da Agência. A identificação de gargalos e fragilidades são fundamentais neste processo de crescimento.

## 15. 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>

Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Relatório Preliminar de Avaliação – Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis**. Brasília, 2023.

**Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**. Disponível em: <<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>>.

KALIL, E. **Como Implantar Ouvidoria e Atuar nessa Área**. São Paulo: Trevisan, 2013.

MARIO, C. **Ouvidorias Públicas em Debate: possibilidades e desafios**. São Paulo: Paco Editorial, 2011.

**Painel Resolveu**. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>>

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

## 16. Anexo I

## Relação de Dados Abertos da ANP

1	Autorizações de Gás Natural
2	Blocos com Fase Exploratória Encerrada
3	Capacidade de Armazenagem de Terminais
4	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Agentes Inutilizadores de botijões de GLP cadastrados
	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Contratos de cessão de espaço ou carregamento homologados pela ANP
	Distribuidores de Combustíveis Líquidos - Distribuidores de Combustíveis Líquidos Autorizados ao Exercício da Atividade
5	Fiscalização de Conteúdo Local
6	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Consulta de área de blocos
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Declaração de Comercialidade
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Índícios de Hidrocarbonetos
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Lista de Concessões
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Concessionária e Operadora por bloco
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Blocos Exploratórios sob Concessão
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Poços Exploratórios Concluídos
	Gestão de Contratos de Exploração e Produção – Dados de E&P - Poços Exploratórios em Atividade
7	Importações e exportações - Importações e Exportações de Gás Natural
	Importações e exportações - Importações e Exportações de Petróleo
	Importações e exportações - Importações e Exportações de Etanol
	Importações e exportações - Importações e Exportações de Derivados de Petróleo
8	Lista de Plataformas em Operação
9	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - Asfaltos
	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - Combustíveis de Aviação
	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - Combustíveis Líquidos
	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - GLP (Gás Liquefeito de Petróleo)
	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - Lubrificantes
	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - Solventes
	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - Transportador Revendedor Retalhista (TRR)
	Movimentação de derivados de petróleo e biocombustíveis - Fornecedores de Etanol (Venda Direta)
10	Multas aplicadas - vencimento a partir de 2016
11	PMQC - Programa de Monitoramento da Qualidade dos Combustíveis
12	Participações Governamentais - Royalties - União
	Participações Governamentais - Royalties - Estados
	Participações Governamentais - Royalties - Municípios
	Participações Governamentais - Royalties - Participação Especial
	Participações Governamentais - Royalties - Preço de Referência do Gás Natural
	Participações Governamentais - Royalties - Preço de Referência do Petróleo
	Participações Governamentais - Royalties - Preço Mínimo do Petróleo
13	Processamento de petróleo e produção de derivados - Processamento de petróleo
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por refinaria
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de gás combustível por refinaria
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por central petroquímica
	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados de xisto

	Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de derivados por outros produtores
14	Produção de biocombustíveis - Produção de biodiesel
	Produção de biocombustíveis - Produção de etanol
15	Produção de petróleo e gás natural nacional - Produção em mar
	Produção de petróleo e gás natural nacional - Produção em terra
16	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Produção de petróleo
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Produção de LGN
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Produção de gás natural
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Reinjeção de gás natural
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Queima e perda de gás natural
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Consumo próprio de gás natural na E&P
	Produção de petróleo e gás natural nacional por estado e localização - Gás natural disponível
17	Relação de Concessionários
	Relação de Concessionários - país de origem
18	Rodadas de licitação de petróleo e gás natural
	Rodadas de licitação de petróleo e gás natural - Ofertas vencedoras
	Rodadas de licitação de petróleo e gás natural - Processos de cessão de contratos
19	Série histórica de preços de combustíveis - Combustíveis automotivos
	Série histórica de preços de combustíveis - GLP
	Série histórica de preços de combustíveis - Óleo Diesel (S-500 e S-10) + GNV
	Série histórica de preços de combustíveis - Etanol + Gasolina Comum
	Série histórica de preços de combustíveis - GLP
	Série histórica de preços de combustíveis - Quatro últimas semanas - Óleo Diesel (S-500 e S-10) + GNV
	Série histórica de preços de combustíveis - Quatro últimas semanas - Etanol + Gasolina Comum
	Série histórica de preços de combustíveis - Quatro últimas semanas - GLP
20	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de derivados de petróleo e etanol
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de combustíveis por segmento
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de combustíveis por tipo
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Vendas de biodiesel
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Asfalto
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Etanol hidratado
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Gasolina C
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Gasolina de aviação
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - GLP
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Óleo combustível
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Óleo diesel
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Querosene de aviação
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Município - Querosene iluminante
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - Etanol hidratado
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - Gasolina C
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - Gasolina de aviação
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - GLP
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - Óleo combustível
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - Óleo diesel
	Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - Querosene de aviação
Vendas de Derivados de Petróleo e Biocombustíveis - Por Estado - Querosene iluminante	

21	Anuário Estatístico 2018
22	Anuário Estatístico 2019
23	Anuário Estatístico 2020
	<b>Dados 2021</b>
24	Anuário Estatístico 2021
25	Comercialização de Gás Natural - Vendas às distribuidoras ou consumidores livres
	Comercialização de Gás Natural - Vendas entre produtores
26	Dados Consolidados de Movimentação de Gás Natural em Gasodutos de Transporte
27	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Obrigação de investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) por empresa petrolífera
	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Investimentos realizados no Programa de Recursos Humanos da ANP (PRH-ANP) para o setor de petróleo, gás natural e biocombustíveis
	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Unidades de Pesquisa Credenciadas (PD&I)
	Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) - Obrigação de investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação (PD&I) por empresa petrolífera
28	Ações de Fiscalização
29	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Poços
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Programas Geofísicos
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Dados de Geoquímica
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Levantamentos Geoquímicos
	Acervo de Dados Técnicos - Tabela de Estudos
	Acervo de Dados Técnicos - Poços Perfurados Públicos
	Acervo de Dados Técnicos - Levantamentos Sísmicos Públicos
30	Amostras de Rochas e Fluidos - Acervo de Amostras
	Amostras de Rochas e Fluidos - Valores Praticados pelas Fiéis Depositárias para Atendimento das SAAs
31	Aquisição, Processamento e Estudo de Dados - Histórico das Autorizações e Despachos
	Aquisição, Processamento e Estudo de Dados - Desempenho Mensal das Operadoras e EADs
32	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Blocos Exploratórios Sob Concessão
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Campos de Produção
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Blocos das Rodadas Concluídas
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Poços
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de Programas Geofísicos
	Dados Georreferenciados das Bacias Sedimentares Brasileiras - Shapefile de levantamentos Geoquímicos
33	Produção de Petróleo e Gás Natural por Poço - Dados de Produção por Poço
34	Prestadores de Serviços de apoio administrativo
35	Previsão de Investimentos Exploratórios
36	Painel de Produtores de Derivados: Processamento de petróleo e produção de derivados - Processamento do Petróleo
	Painel de Produtores de Derivados: Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção de Derivados nas Refinarias
	Painel de Produtores de Derivados: Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção em Centrais Petroquímicas
	Painel de Produtores de Derivados: Processamento de petróleo e produção de derivados - Produção em Formuladores de Combustíveis por Mistura
	Painel de Produtores de Derivados: Processamento de petróleo e produção de derivados - Tancagem
37	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Capacidade de Produção de Biodiesel
	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Matéria-Prima utilizada na Produção de Biodiesel
	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Produção de Biodiesel
	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Tancagem de Biodiesel
	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Capacidade de Produção de Etanol

	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Matéria-Prima utilizada na Produção de Etanol
	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Produção de Etanol
	Painel de Produtores de Derivados: Produção de biocombustíveis - Tancagem de Etanol
38	Painel de Produtores de Derivados: Vendas de derivados de petróleo e biocombustíveis
39	Dados Cadastrais dos Revendedores Varejistas de Combustíveis Automotivos
40	Dados Cadastrais das Revendas de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)
41	Tancagem do Abastecimento Nacional de Combustíveis
42	Anuário Estatístico 2022
43	Pontos de Abastecimento Autorizados
44	Aditamento de conteúdo local



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