

”

RELATÓRIO ANUAL 2022

OUVIDORIA ANP



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis

RELATÓRIO ANUAL 2022

OUVIDORIA ANP

Diretor-Geral

Rodolfo Henrique de Saboia

Diretores

Cláudio Jorge Martins de Souza

Daniel Maia Vieira

Fernando Wandscheer de Moura Alves

Symone Christine de Santana Araújo

Ouvidor

Marcos Antônio Souza de Araújo

Substituta

Maria Cristina Falcão

Equipe

Alessandra da Silva Gomes

Ana Laura Nogueira Vianna

Anke Cordeiro Moraes

Leandro Pereira Vaz

Lúcia Maria Alves Rego (Secretária)

Wellington Barros Marques Afonso

Taíssa de Albuquerque Noronha

Encarregado de Proteção de Dados

Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha

Estagiárias

Aline Ferreira Maia

Wany Barros Marques Siqueira

SUMÁRIO

1	Mensagem do Ouvidor	5
2	Introdução	7
3	Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	8
4	Central de atendimento Multimeios da ANP	10
4.1	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento	11
4.2	Tipos de Manifestações	13
4.3	Tipo de Público	18
5	Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	21
6	Sistema Fala.BR	26
6.1	Quantidade de Manifestações	26
6.2	Tipos de Manifestações	27
7	Dados Abertos	32
8	Painel Dinâmico da Ouvidoria	35
9	Sítio Eletrônico da ANP	38
10	Conselho de Usuários	39
11	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	40
12	Carta de Serviços	41
13	Análise de Fatos Observados e Recomendações	42
13.1	Avaliação da nova empresa contratada para o serviço de Relacionamento com o Cidadão ...	42
13.2	Plano de Dados Abertos	42
13.3	Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP	43
13.4	Agenda Regulatória	43
13.5	Visita de Verificação da CGU	43
13.6	Análises Complementares	44
14	Conclusão	47
15	Referências Bibliográficas	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Total de Manifestações	11
Gráfico 2	Chamadas Recebidas 2021.....	12
Gráfico 3	Chamadas Recebidas 2022.....	13
Gráfico 4	Tipo de Manifestação 2021-2022	13
Gráfico 5	Atendimento 2021	14
Gráfico 6	Atendimento 2022	14
Gráfico 7	Solicitação Atendida 2021.....	15
Gráfico 8	Solicitação Atendida 2022.....	15
Gráfico 9	Tempo Médio de Espera 2021	16
Gráfico 10	Tempo Médio de Espera 2022	16
Gráfico 11	Tempo Médio de Atendimento 2021.....	17
Gráfico 12	Tempo Médio de Atendimento 2022	17
Gráfico 13	Usuário Externo 2021	19
Gráfico 14	Usuário Externo 2022	19
Gráfico 15	Manifestações por Região 2021-2022.....	20
Gráfico 16	Número de Pedidos Atendidos por Unidade 2022.....	21
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	Série Histórica das Manifestações.....	27
Gráfico 21	Ranking 2021	29
Gráfico 22	Ranking 2022	29
Gráfico 23	Satisfação (Você está satisfeito (a) com atendimento prestado?)	31

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Total de Manifestações	11
Tabela 2	Quantidade de Manifestações da Central de Atendimento	12
Tabela 3	Tipos de Manifestação 2021	28
Tabela 4	Tipos de Manifestação 2022	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa Estratégico	8
Figura 2	Satisfação do Usuário.....	23
Figura 3	Total de Manifestações Fala.Br	26
Figura 4	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2021	30
Figura 5	Pesquisa de Satisfação – Demanda 2022	30
Figura 6	Satisfação (Você está satisfeito (a) com atendimento prestado?)	31
Figura 7	Dashboard Ouvidoria	35
Figura 8	Painel Canais de Atendimento	35
Figura 9	Painel Manifestação por Estado.....	36
Figura 10	Painel Contratos.....	36

1. Mensagem do Ouvidor

A Ouvidoria é a unidade responsável por receber, acompanhar e responder as manifestações referentes aos serviços prestados pela Agência, buscando oferecer subsídios para o aprimoramento da gestão e a devida participação da sociedade na administração pública.

Pautada pelo princípio da transparência administrativa, a Ouvidoria constitui um dos principais canais de comunicação com a administração pública, trazendo para a gestão os cidadãos, empresas, instituições e órgãos governamentais devido à sua atuação sem subordinação hierárquica, possui independência e autonomia, que conferem credibilidade no desempenho de suas atividades.

Assim sendo, considero que o ano de 2022 foi um período de transição entre um conturbado período de pandemia e a gradual volta à condição de normalidade social e econômica do país. As Ouvidorias, como instâncias institucionais de interação com a sociedade, possuem elementos com base em manifestações, estatísticas e avaliações que podem e ajudam a verificar o retorno gradual à essa condição.

Neste contexto, este relatório tem o intuito de analisar, baseado em números e estatísticas, os efeitos e percepções vindos da sociedade, na qual estão incluídos agentes econômicos e consumidores em geral; e, portanto, de como se deu a atuação da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) junto à sociedade.

Dentre os aspectos a destacar releva salientar que está em curso, desde o ano de 2022, um movimento de aperfeiçoamento da gestão interna, pelo qual a Agência vem transformando sua forma de atuar nos processos internos, considerando-se suas atribuições constitucionais e deveres regimentais.

Foi iniciada, também, uma atualização da Carta de Serviços da ANP. Considerando a importância do tema, cabe salientar que a atribuição de manter atualizada a referida carta era de competência da Superintendência de Governança e Estratégia (SGE) e que foi transferida para a Ouvidoria. Desde então, a Carta de Serviços vem sendo atualizada, já buscando considerar as alterações de processo realizadas por diversos setores, tanto da área finalística quanto da área meio.

É importante mencionar também que a tentativa de ataque cibernético sofrido pelos sistemas da ANP no ano em questão, ainda que não tenha causado qualquer tipo de vazamento ou apropriação indevida de dados, trouxe sérias dificuldades para o cidadão que se utiliza dos sistemas da Agência. Soma-se a este evento a importância dos efeitos do conflito armado internacional, com atores importantes na questão do comércio mundial de petróleo, cujos efeitos puderam ser notados pelas manifestações entrantes nos canais da Ouvidoria.

Outrossim, destaco o esforço no âmbito da Ouvidoria para se refinar os processos internos de gestão das manifestações. A ANP mantém serviço terceirizado de uma Central de Relacionamento que contribui de forma definitiva para a fluidez e alcance das manifestações. Entretanto, alguns ajustes precisaram ser feitos e ainda seguem sendo realizados para garantir o cumprimento de todas as imposições legais, pois uma nova empresa passou a realizar os trabalhos desta Central de Atendimento.

Ainda na questão de funcionamento da Ouvidoria, ressalta-se o crescimento das atribuições impostas a este setor. No caso da ANP, verifica-se, como exemplo, o recebimento das atribuições do Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Contudo, o necessário aporte da força de trabalho não teve incremento proporcional.

De modo geral, e como exposto no mapa estratégico da Agência, verifica-se 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. Além disso, verificou-se um aprimoramento na estrutura organizacional da ANP para se fomentar a integração entre as unidades, a gestão por processos e a simplificação regulatória.

Assim, e não menos importante, por ser detentora de dados e informações relevantes sobre a percepção dos cidadãos, a Ouvidoria tem-se dedicado ao fortalecimento de sua 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

A condução das atividades de Ouvidoria da ANP ainda carece de correção de rumos. Muito já foi construído em seus três anos de existência, porém, certos aprimoramentos devem seguir acontecendo, sendo perseguidos de forma continuada.

A atuação fluídica da Ouvidoria junto ao Colegiado e às diversas instâncias organizacionais dão o tom exato para a afinação que se deseja de uma orquestra bem regida. A transparência de atos da Diretoria e o trâmite fácil junto às Unidades Organizacionais (UORGs) facilitam a condução dessas atribuições da Ouvidoria.

Em 2022, a Controladoria Geral da União (CGU) realizou uma visita para verificar se as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANP estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais e boas práticas, apontando oportunidades de aprimoramento.

Ainda que o relatório final não tenha sido liberado até o momento da elaboração deste relatório, alguns pontos abordados merecem comentários:

- Foi verificado que alguns fluxos internos de manifestações devem ser escriturados e divulgados no âmbito da Agência. Tal medida já está em curso juntamente com algumas alterações de processo e arranjo administrativo em implantação no âmbito da ANP como um todo;

- Foram identificadas algumas inconsistências na atuação da empresa contratada para relacionamento com o público, principalmente no recebimento de denúncias. Desde então as correções de sistema vêm sendo gradualmente implementadas pela contratada; e

- Constatou-se a ausência de algumas informações que deveriam estar presentes na página da ANP na internet, o que já está sendo corrigido.

Neste sentido e buscando uma rápida evolução da Ouvidoria no intuito de alcançar o modelo de maturidade desejado, algumas solicitações estão sendo feitas no âmbito da ANP com relação a processos, disponibilização de dados abertos e atendimento às solicitações do público.

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

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

Inicia-se este capítulo reportando em especial ao Mapa Estratégico da ANP, com foco nos itens que dizem respeito à transparência de dados, a seguir:

FIGURA 1



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

A Ouvidoria da ANP mantém diversos canais de comunicação com o público: o número de telefone 0800 970 0267; o formulário eletrônico Fale Conosco, disponível no site da ANP; os sistemas da Controladoria Geral da União (CGU): e-SIC e Fala.BR; o Conselho de Usuários; e qualquer outro meio físico ou eletrônico.

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

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

E ainda, além dos acima citados, as seções:

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

Em 2022, prosseguiram as reuniões semanais virtuais com as equipes de trabalho, criadas desde o ano de 2020, que agilizaram a condução dos processos da Ouvidoria. Contudo, percebe-se que algumas reuniões presenciais, seja com membros da Ouvidoria, das Superintendências ou com a própria Diretoria Colegiada, têm sido necessárias, uma vez que determinados temas são mais sensíveis quando se leva em consideração as nuances do trato indireto (ou não presencial).

Em termos de capacitação, quase não houve custo para realização de atividades de capacitação presencial no ano passado pela Ouvidoria. Grande parte foi realizada no modelo “à distância”. O único custo está relacionado a uma inscrição no valor de R\$ 921,00 (novecentos e vinte e um reais) para o Congresso “Rio Oil & Gas”.

4. Central de Atendimento Multimeios da ANP

A Ouvidoria da ANP conduz dois contratos administrativos: um com foco nos serviços prestados por uma Central de Atendimento, 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. Ao longo de 2022, a Ouvidoria promoveu uma licitação para a contratação de uma nova empresa, para a prestação de serviços continuados de atendimento multimeios ao usuário externo. 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, utilizado pela empresa contratada, e outros que possam facilitar o atendimento, com disponibilização de mão-de-obra sem regime de dedicação exclusiva.

Tal contratação, realizada em 2022, passou a vigorar em 1º de março de 2023, sob o Contrato número 9049/2022. A licitante vencedora foi a empresa Connect Center Administração e Serviços Ltda., em substituição à empresa M2M Serviços de Contatos Telefônicos Ltda. A empresa M2M, que prestou serviços ao longo do ano de 2022, não desejou a renovação do contrato com a Agência.

Em 2022, o valor da contratação era R\$ 1.449.000,00 00 (um milhão quatrocentos e quarenta e nove mil reais). O novo contrato da licitante vencedora 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, até junho de 2023, sendo prorrogável pelo prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

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\$ 856.200,00 (oitocentos e cinquenta e seis mil e duzentos reais);
- Discagem Direta Gratuita, Contrato nº 9021/2022, R\$ 35.502,00 (trinta e cinco mil quinhentos e dois reais)

No ano de 2022, para ambos os contratos citados, os valores orçamentários eram:

- Central de Atendimento, Contrato nº 9041/2021, R\$ 1.449.000,00 (um milhão quatrocentos e quarenta e nove mil reais);
- Discagem Direta Gratuita, Contrato nº 9010/2021, R\$ 53.414,04 (cinquenta e três mil quatrocentos e quatorze reais e quatro centavos).

Com referência ainda ao contrato de prestação de serviços de Central de Atendimento com a empresa M2M, já encerrado, a Ouvidoria está promovendo um reconhecimento de dívida por discordância técnica na execução da ordem de R\$ 179.562,89 (cento e setenta e nove mil quinhentos e sessenta e dois reais e oitenta e nove centavos). Tal reconhecimento ainda estava sob análise e, após consulta e averiguação, recebeu parecer favorável para pagamento.

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

O principal ponto relacionado às atribuições da Ouvidoria a ser considerado no ano de 2022 consiste no aumento de aproximadamente 15% no número de manifestações recebidas pela Central de Atendimento em comparação com o ano de 2021, como demonstrado na tabela 1, abaixo.

É possível inferir na análise que o aumento observado foi resultado do progresso no controle da pandemia. Em 2022, houve uma queda progressiva na média de mortes, além da diminuição dos indicadores de transmissão do vírus e aceleração da vacinação, permitindo um retorno quase completo da sociedade à normalidade.

Adicionalmente, o notado aumento nos preços dos combustíveis, decorrente da guerra entre Rússia e Ucrânia, provocou uma onda de manifestações por parte dos consumidores em relação ao tema "preços", ainda que a ANP não tenha nenhum tipo de atuação sobre esta questão.

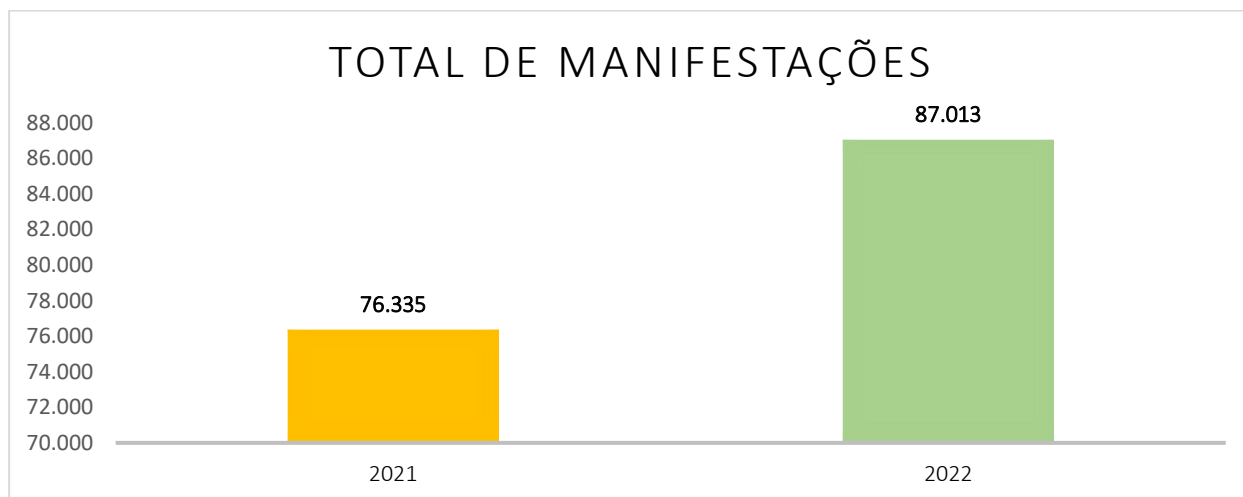
Outro fator que contribuiu para o aumento no número de contatos pode ser observado a partir de agosto, quando uma tentativa de ataque cibernético afetou e tirou do ar todos os sistemas da ANP, amplamente utilizados pelos usuários dos serviços da agência.

TABELA 1

2021	76.335
2022	87.013

Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 1



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

A forma de contato predominante continuou sendo por meio de ligação gratuita, seguida do contato por escrito por intermédio do canal Fale Conosco. A tendência de decréscimo no número de atendimentos escritos vem sendo observada nos últimos cinco anos e, no de atendimentos telefônicos, mais acentuadamente nos últimos três anos, coincidindo com o início da pandemia do coronavírus, conforme demonstrado na **tabela 2**.

TABELA 2

Ano	Atendimento Telefônico	Atendimento Escrito
2018	96.854	20.481
2019	90.493	18.540
2020	62.419	15.326
2021	62.575	13.760
2022	72.318	14.695

Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

Tanto em 2021 quanto em 2022, houve um aumento no número de atendimentos no mês de março, de acordo com os **gráficos 2 e 3**. Entretanto, em 2022, além do mês de março, observou-se aumento também após a tentativa de ataque cibernético, que ocorreu no mês de agosto e afetou todos os sistemas da ANP. Tal acontecimento provocou um aumento significativo de manifestações tanto por parte dos agentes que utilizam essas ferramentas, quanto por parte do público que utiliza os dados técnicos fornecidos pela Agência.

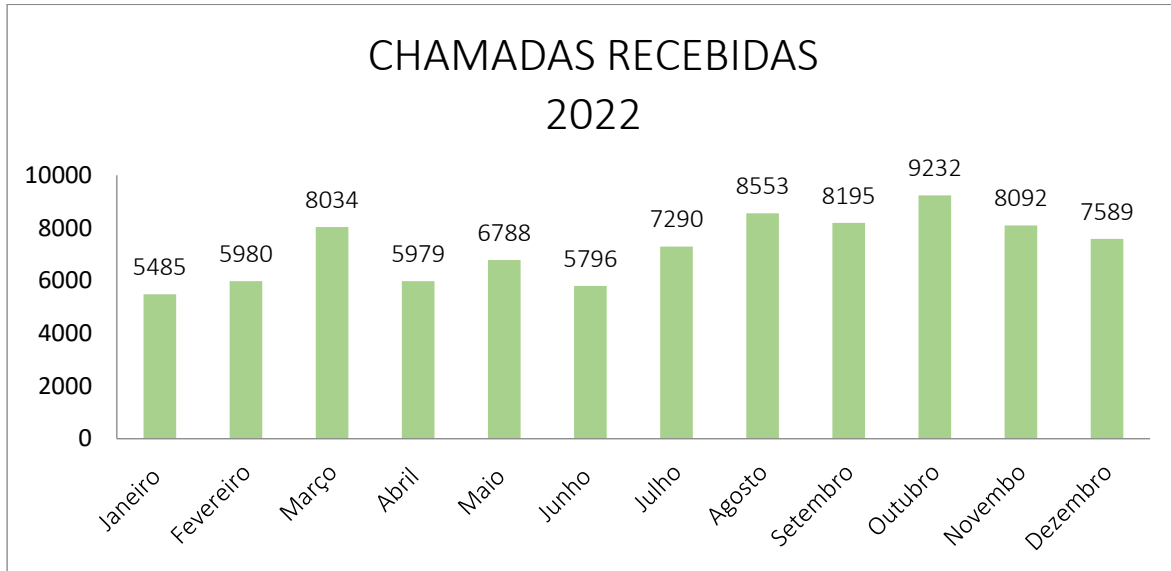
Também é importante assinalar que houve um aumento de contatos, a partir do mês de agosto, sobre a redução do ICMS nos preços dos combustíveis, que vinham se acelerando em razão da subida do preço do barril de petróleo no cenário internacional. Essa redução foi resultante da aprovação da Lei Complementar nº 194/2022, que estabeleceu o limite de 18% para alíquotas de ICMS, que é um imposto estadual. O objetivo da lei, em última análise, foi conter a inflação e manter o ritmo da retomada do crescimento econômico no País.

GRÁFICO 2



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 3



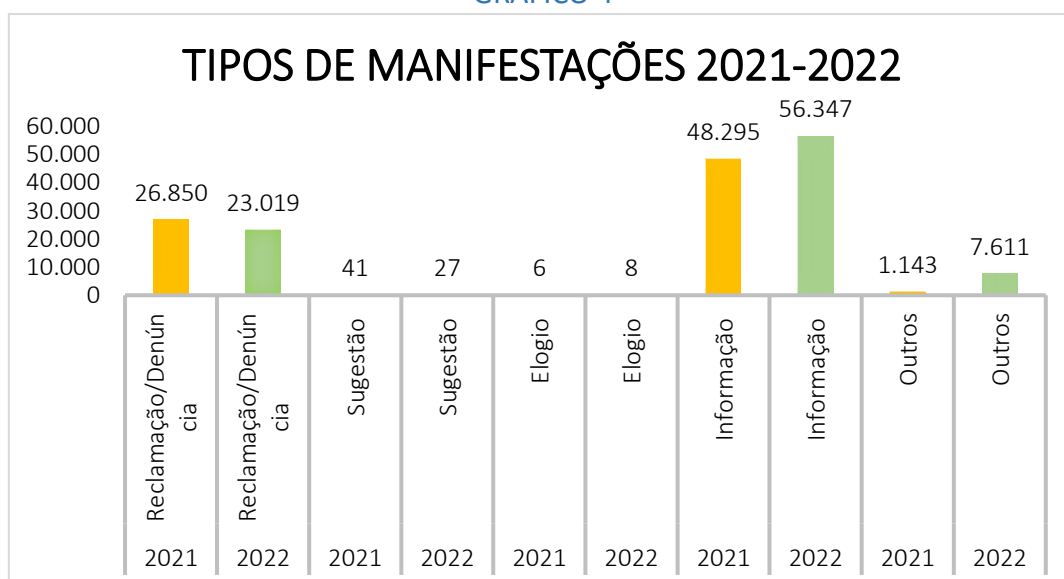
Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

4.2. Tipos de Manifestações

Considerando-se as ligações recebidas em 2022, 56.347 referem-se à solicitação de informações e 26.850 a denúncias e reclamações. Isso representa 65 % e 30% do número de ligações, respectivamente (**gráfico 4**). Os demais tipos de manifestações alcançaram cerca de 2% do total.

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

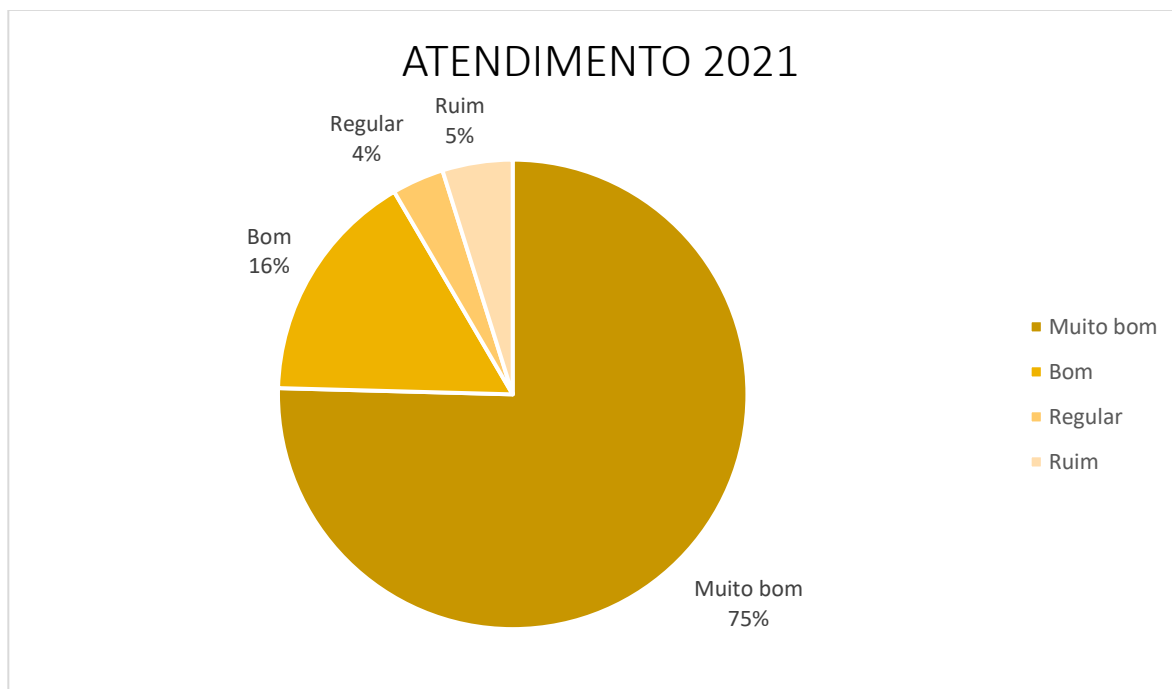
GRÁFICO 4



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

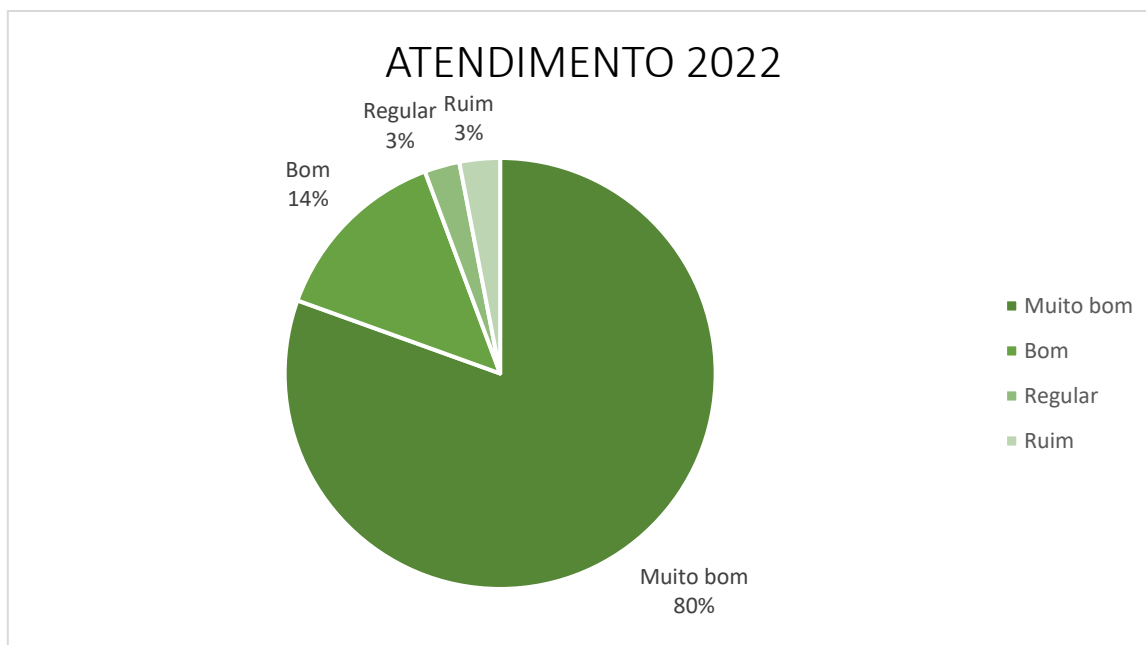
Em 2022, 94% dos usuários avaliaram os serviços como ‘muito bom’ ou ‘bom’, em oposição a 6% que o consideraram ‘regular’ ou ‘ruim’. Esses percentuais são similares aos do ano de 2021, quando 91% dos respondentes consideraram o serviço de atendimento prestado como ‘muito bom’ ou ‘bom’ e somente 9% o consideraram ‘regular’ ou ‘ruim’, conforme os gráficos 5 e 6.

GRÁFICO 5



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 6



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 7



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

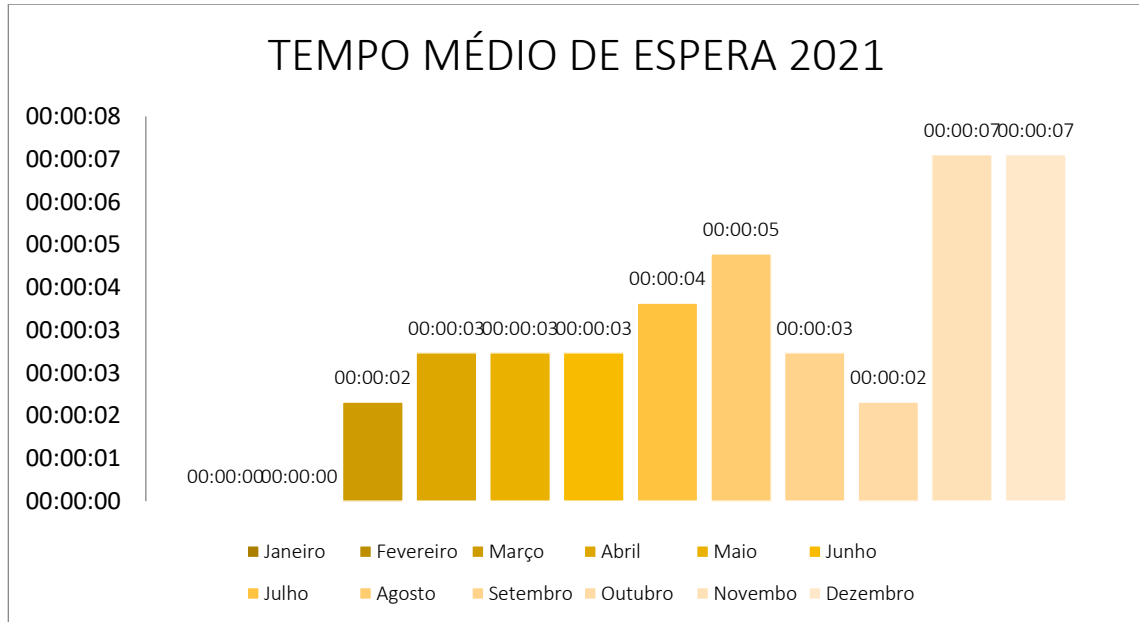
GRÁFICO 8



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

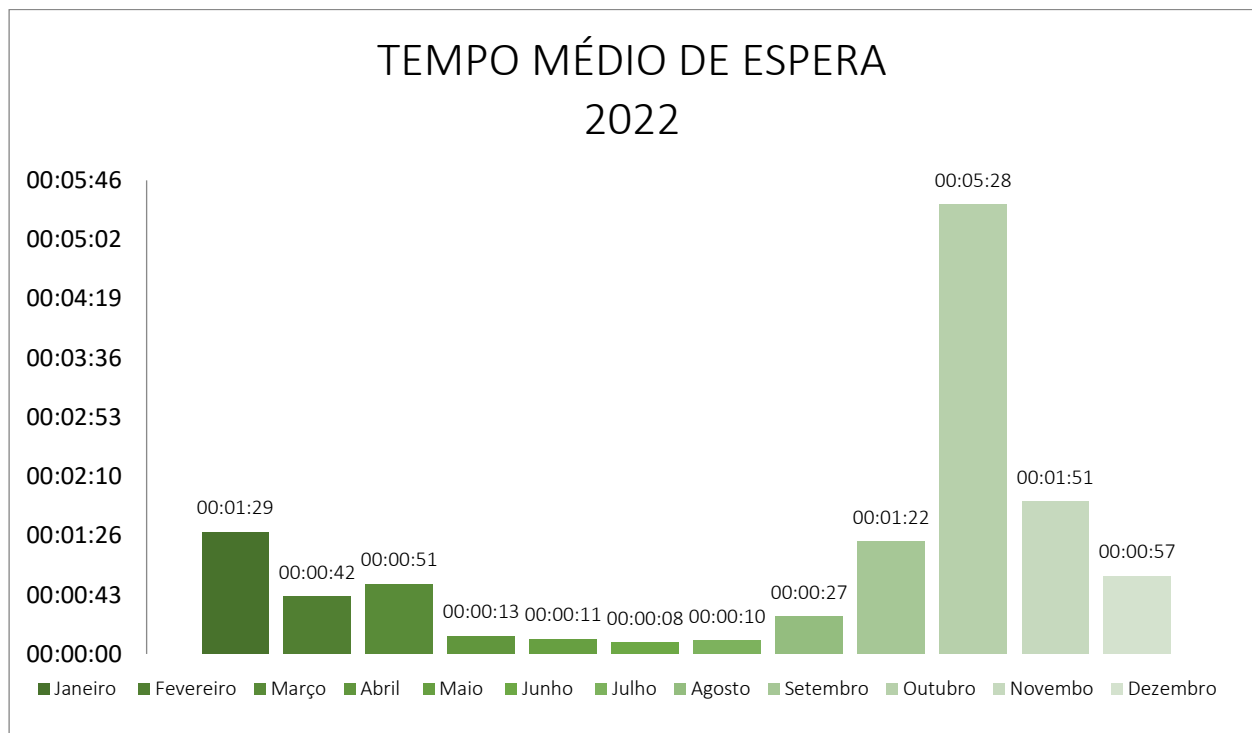
Supõe-se que um fator determinante para uma avaliação positiva por parte do usuário seja o tempo médio de espera por ocasião das ligações e uma coordenação sistemática com os setores respondentes para que as respostas pudessem ser dadas no ato do atendimento, conforme apontado nos **gráficos 9, 10, 11 e 12**.

GRÁFICO 9



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

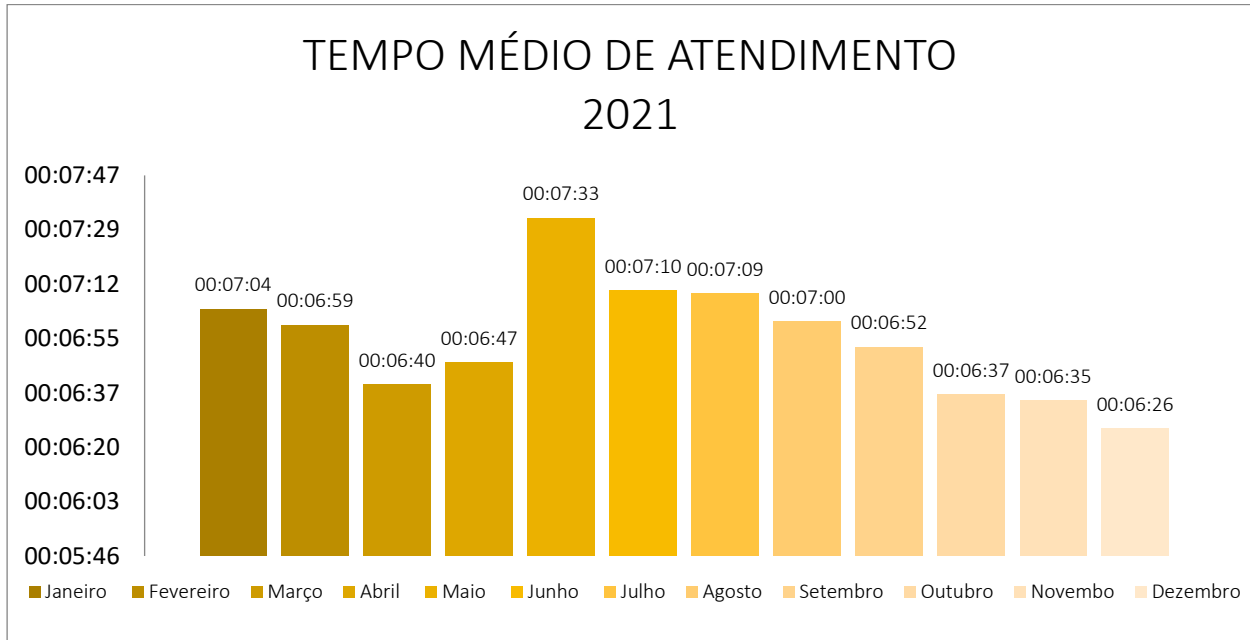
GRÁFICO 10



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

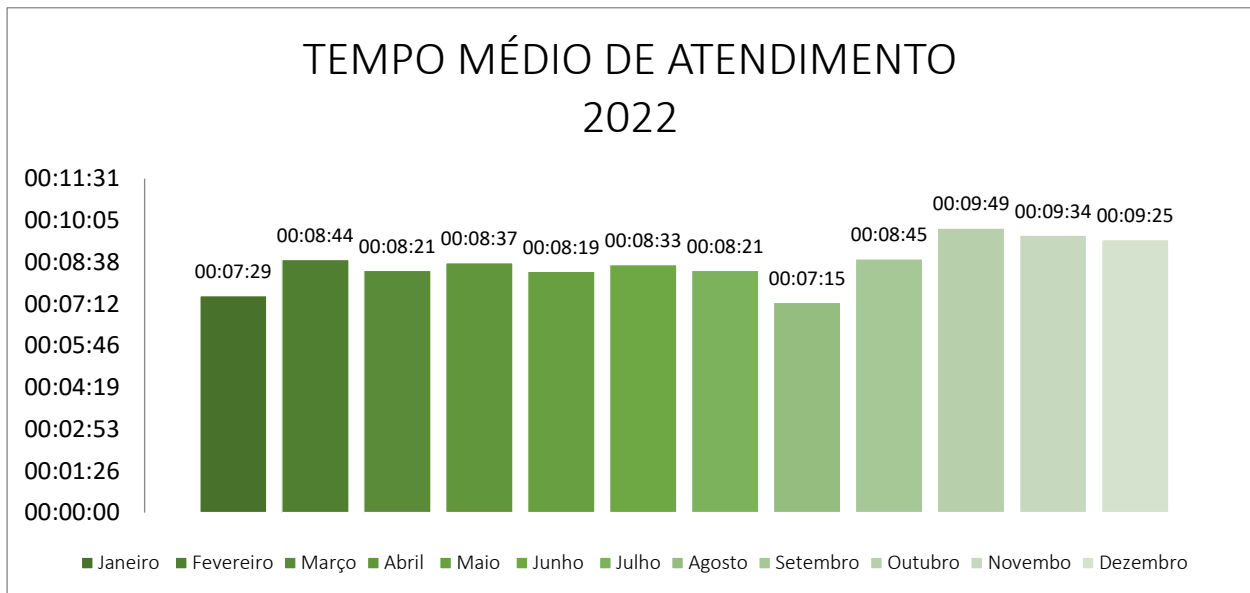
Além do tempo médio de espera, observou-se que, em 2022, o tempo médio de atendimento manteve-se abaixo de 30 segundos.

GRÁFICO 11



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

GRÁFICO 12



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

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

- Atividades de posto revendedor de combustíveis;

- 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.

Outro tema que costuma ser muito abordado e assim permaneceu em 2022 foi “preços dos combustíveis”. Os consumidores, em sua maioria, permanecem desconhecendo a política de preços e frequentemente perguntam sobre o índice de reajuste autorizado dos combustíveis. Além do mais, conforme já mencionado, o aumento nos preços e a posterior Lei Complementar reduzindo os impostos também foi fator determinante para o aumento das manifestações.

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

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

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

Em 2022, a Ouvidoria realizou uma avaliação das manifestações referentes à redução do ICMS e, em colaboração com a área de Fiscalização do Abastecimento, elaborou um conjunto de procedimentos e informações que foram repassados aos consumidores.

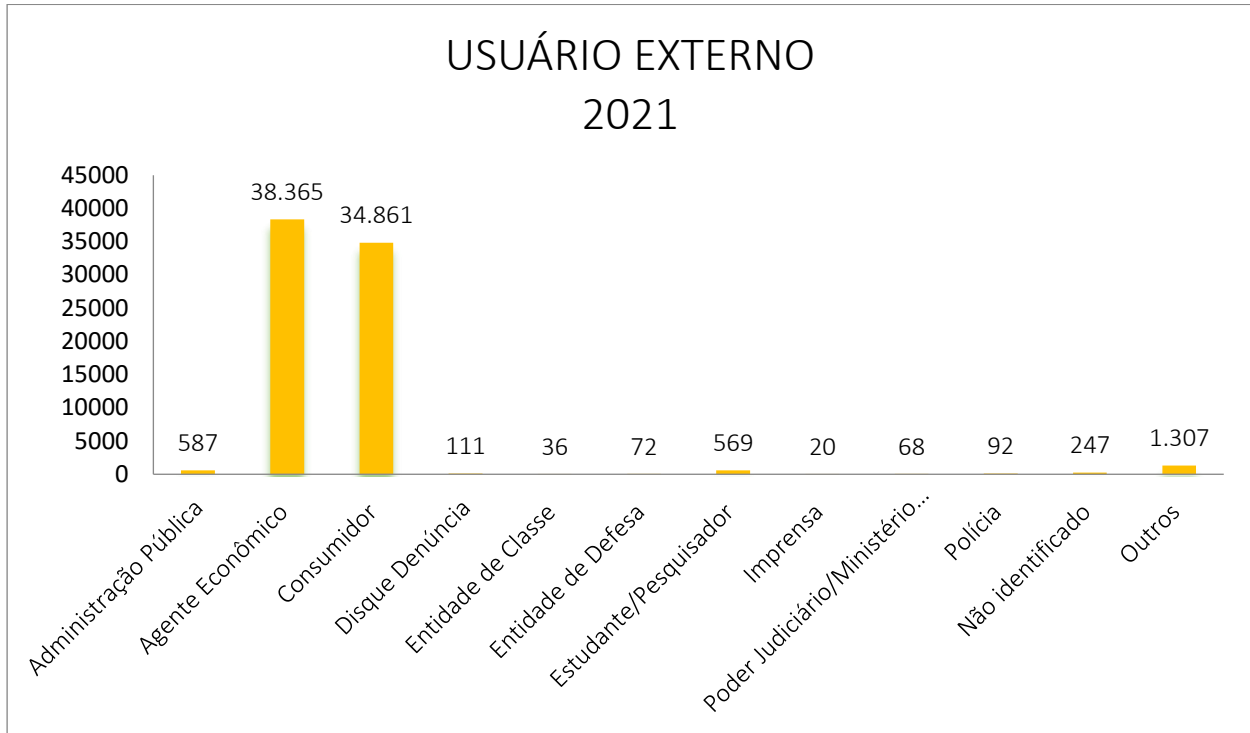
4.3. Tipo de Público

Em 2021, o serviço de atendimento atendeu aos agentes econômicos e aos consumidores de serviços, com 38.365 e 34.861 atendimentos, respectivamente. Em terceiro lugar, aparecem os estudantes e pesquisadores, com 569 atendimentos, conforme **gráfico 13**.

Em 2022, foram atendidos 49.439 agentes econômicos (empresas e demais pessoas jurídicas), 27.872 consumidores de serviços (cidadãos), 454 da administração pública e 312 estudantes/pesquisadores (**gráfico 14**).

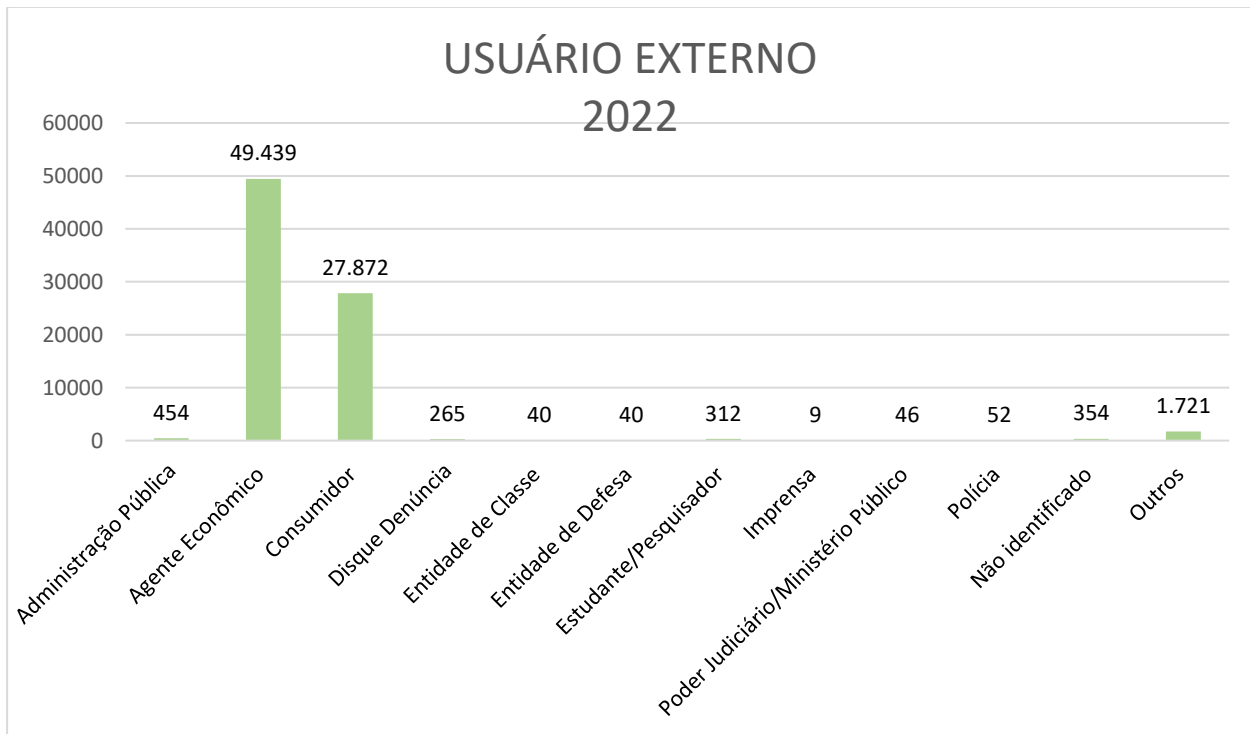
Os números indicam uma maior interação dos agentes econômicos com a Agência, motivada principalmente por fatores externos, como a pandemia e a crise Rússia x Ucrânia e internos, como a tentativa de ataque cibernético aos sistemas da ANP.

GRÁFICO 13



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

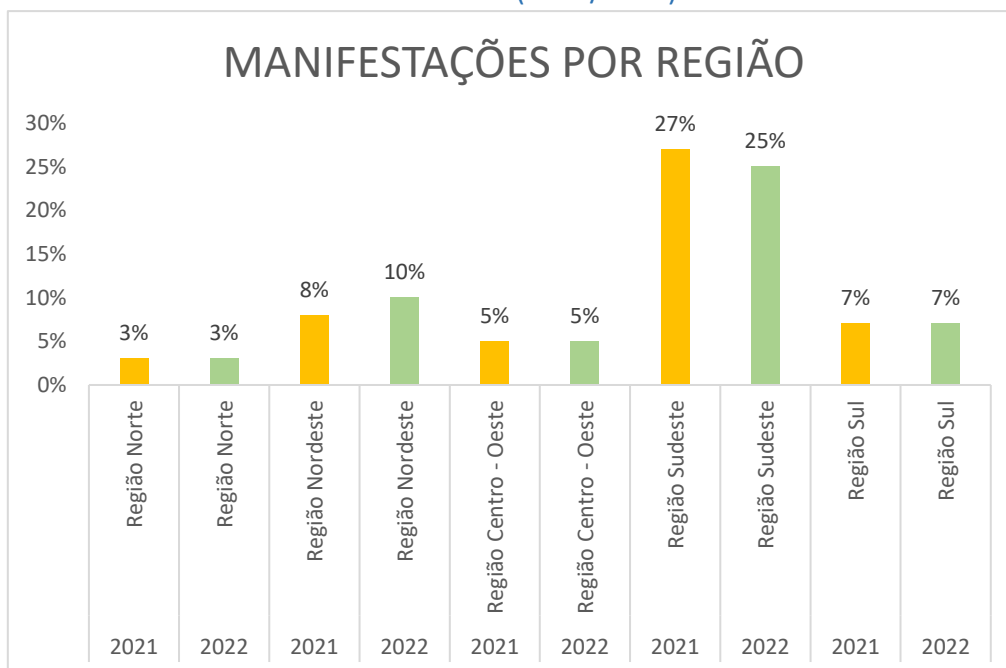
GRÁFICO 14



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

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 à do ano de 2021, com maior número de atendimentos na região Sudeste, seguida da região Nordeste (**gráfico 15**).

GRÁFICO 15 (2021/2022)



Fonte: sistema empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.

Ressalta-se um pequeno acréscimo nas participações da Região Nordeste, o que pode suscitar uma interpretação provisória de que seja consequência da maior participação dos agentes econômicos daquela região na indústria de petróleo e gás no cenário nacional.

Do exposto, podemos depreender 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 continuou apresentando menor número de solicitações, conforme observado em anos anteriores.

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

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

As manifestações atendidas pelo e-SIC tratam exclusivamente de solicitação de informações de competência da 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. Nesse ano de 2022, o tempo médio de resposta da ANP foi de 10,71 dias; no ano anterior foi de 10,93 dias, o que denota uma sutil melhora; e em 2021 foi de 11,26 dias. Este dado demonstra o esforço geral das Unidades Organizacionais de reduzir o tempo de resposta da solicitação.

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 do serviço que se destacam no contexto da ANP são agentes econômicos, pesquisadores acadêmicos, consultores e consumidores em geral. Define-se como agentes econômicos aqueles cujas atividades estão reguladas, contratadas e fiscalizadas pela ANP; e os consumidores são aqueles que se utilizam dos serviços e produtos desses agentes.

Para o ano de 2022, o número de pedidos atendidos foi de 852. Os gráficos a seguir, **16 e 17**, apresentam o quantitativo de atendimentos realizados por cada Unidade Organizacional (UORG).

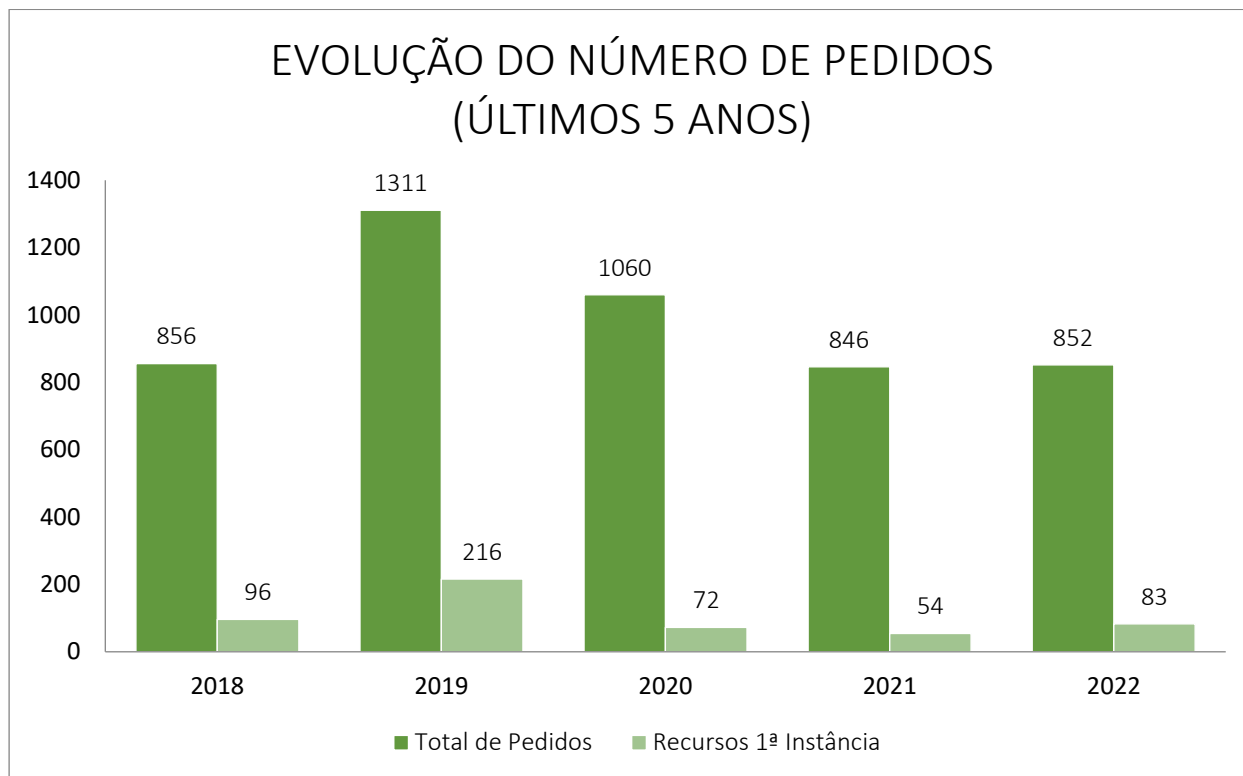
É importante observar que a soma dos atendimentos de todas as unidades não corresponde ao número total deste ano, pois há casos de pedidos que são atendidos por mais de uma UORG.

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, em 2020 e 2021, do número de pedidos de informação e recursos dirigidos à ANP. Em 2022, estabilizamos o número dos pedidos e tivemos um aumento no número de recursos.

Pode-se observar que a redução coincide com as restrições de diversas atividades que caracterizaram o período da pandemia; mas principalmente, porque nestes anos foram intensificadas as ações de conscientização e orientação interna por parte da Ouvidoria, fazendo com que as áreas atendessem melhor as demandas externas.

Por meio de palestras e reuniões individualizadas com os interlocutores e gestores das unidades é mostrada a importância de se respeitar as normas e os procedimentos adequados ao atendimento.

Além disso, em parceria com a Superintendência de Gestão e Administração (SGA), que faz a gestão do Processo Eletrônico da ANP - Sistema Eletrônico de Informações (SEI), está sendo enfatizada a necessidade de se optar pela informação correta sobre eventuais restrições de acesso aos documentos dentro dos processos, ferramenta que está disponível para visualização de qualquer usuário na Pesquisa Pública do SEI; e que sejam disponibilizados os demais documentos em transparência ativa sempre que não houver fundamento legal para a restrição.

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.

Em agosto de 2022, após ter sofrido uma tentativa de ataque cibernético, a ANP precisou retirar do ar preventivamente todos os seus sistemas. Apenas o SEI retornou ao ar uma semana após o incidente.

Enquanto trabalhava para restabelecer todos os seus sistemas, a ANP passou a receber os dados dos agentes econômicos por e-mail e deixou de manter as consultas a esses dados em transparência ativa, ocasionando a indisponibilidade de informações ao público. Isto explica, em parte, o aumento (ou interrupção da tendência de queda) do número de pedidos e aumento no número de recursos, uma vez que novos usuários passaram a utilizar o SIC para tentar obter as informações que antes estavam disponíveis diretamente nos diversos sistemas da ANP com o livre acesso ao público; além das informações que eram disponibilizadas pelos painéis dinâmicos no Site.

O impacto foi percebido na apuração do indicador de satisfação do usuário, que a Ouvidoria passou a medir em 2021, 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 68 recursos em primeira instância e 13 em segunda instância em face dessas respostas, configurando um resultado do índice em 90,5%, resultado superior aos 85% propostos como meta para 2022; porém, inferior ao resultado de 93% obtido no ano anterior (**gráfico 18**).

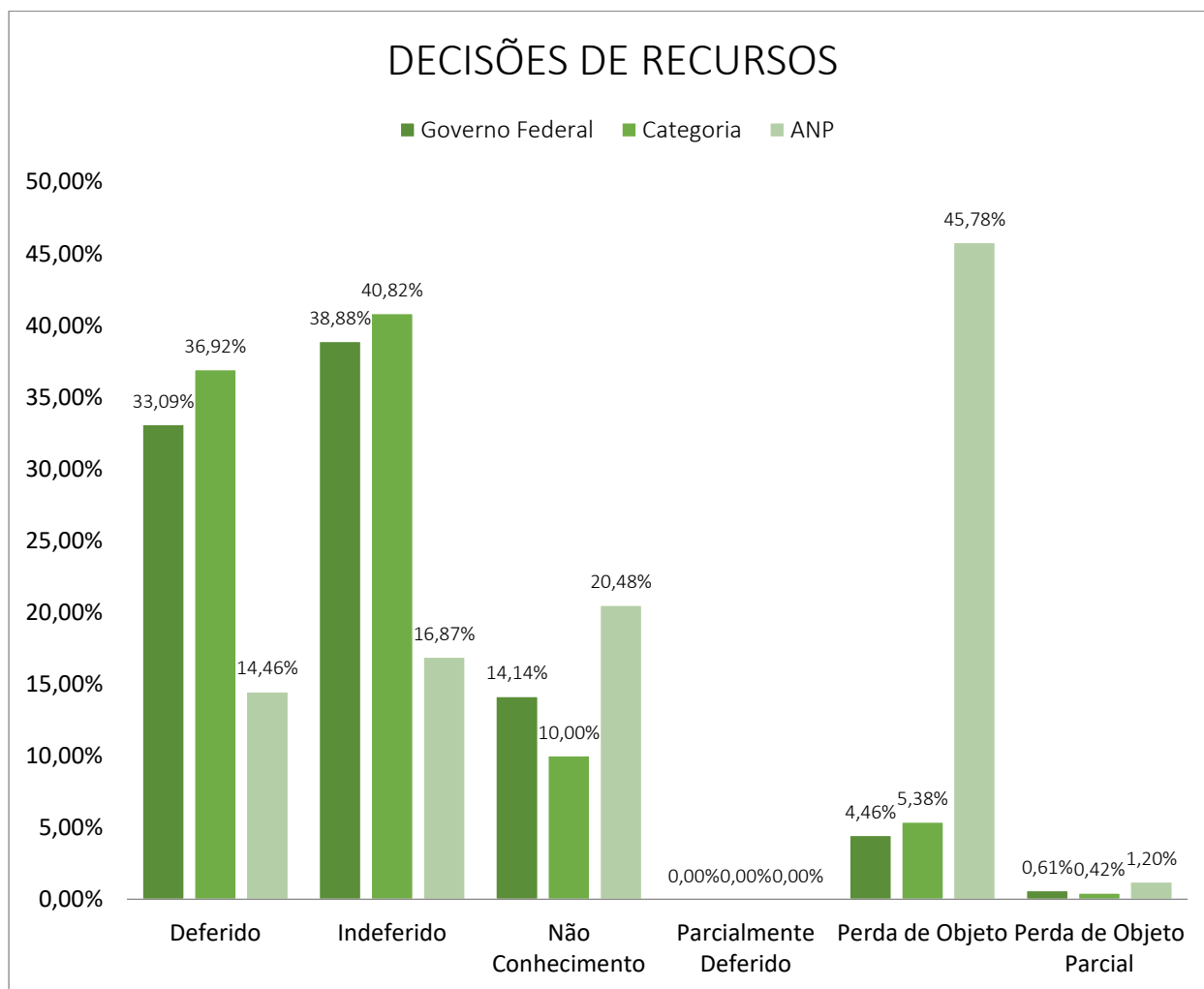
Em relação à ferramenta disponibilizada pelo sistema Fala.BR para a avaliação da satisfação do usuário, deste total de pedidos citado anteriormente, isto é, 852, houve 55 avaliações voluntárias pelos usuários. Destes, a maior parte considerou que as respostas atenderam satisfatoriamente ao pleito realizado, 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>)

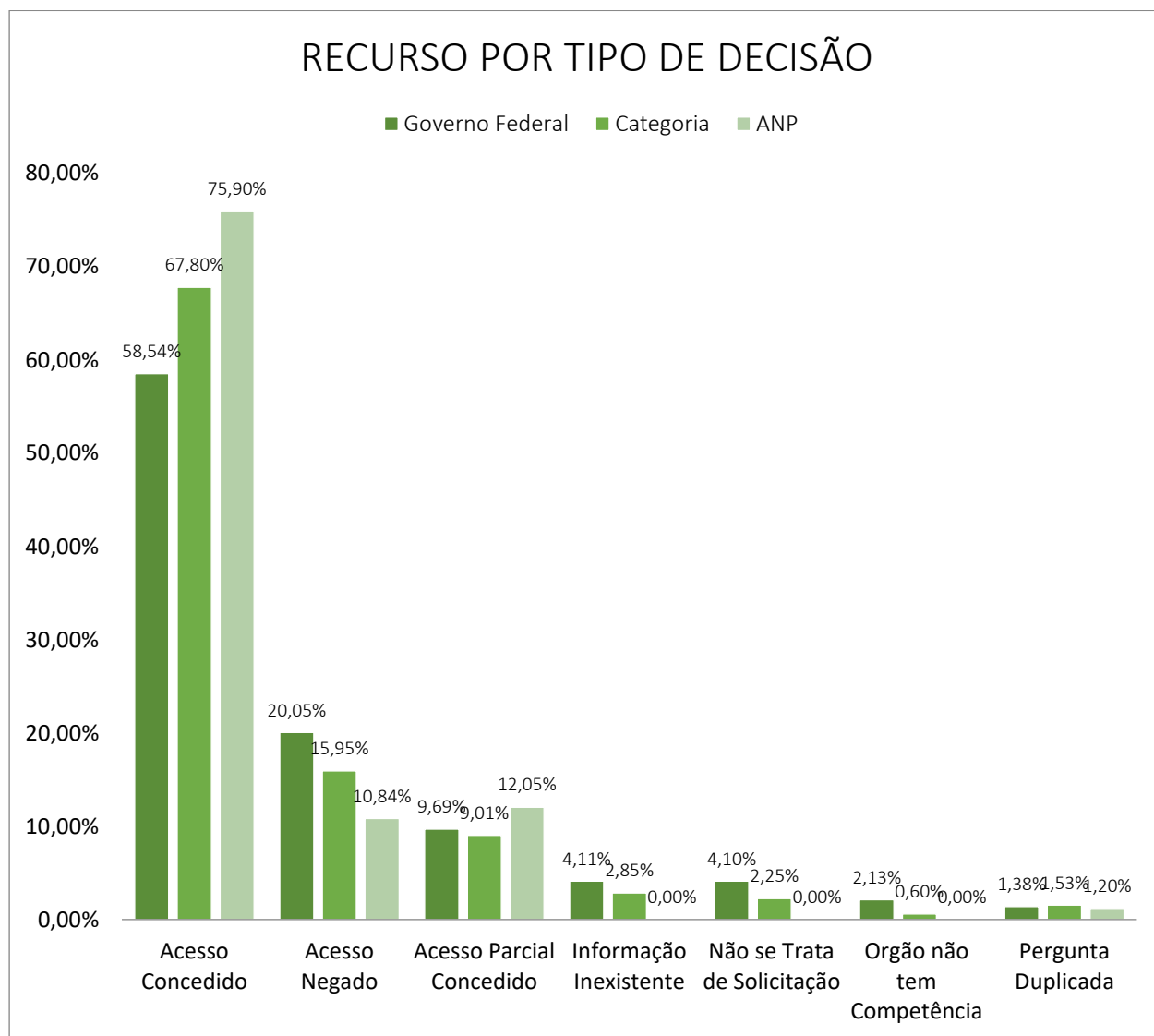
Categoria refere-se ao tipo do órgão: Autarquia especial.

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>)

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 em não conhecer o recurso ou de perda de objeto (**gráfico 18**) também se destacam.

Podemos atribuir esse salto ao incidente ocorrido no mês de agosto, que causou a indisponibilidade de sistemas durante os meses finais de 2022 inviabilizando o fornecimento de informações dentro do prazo da LAI e, por consequência, o aumento na quantidade de recursos dessa natureza.

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.

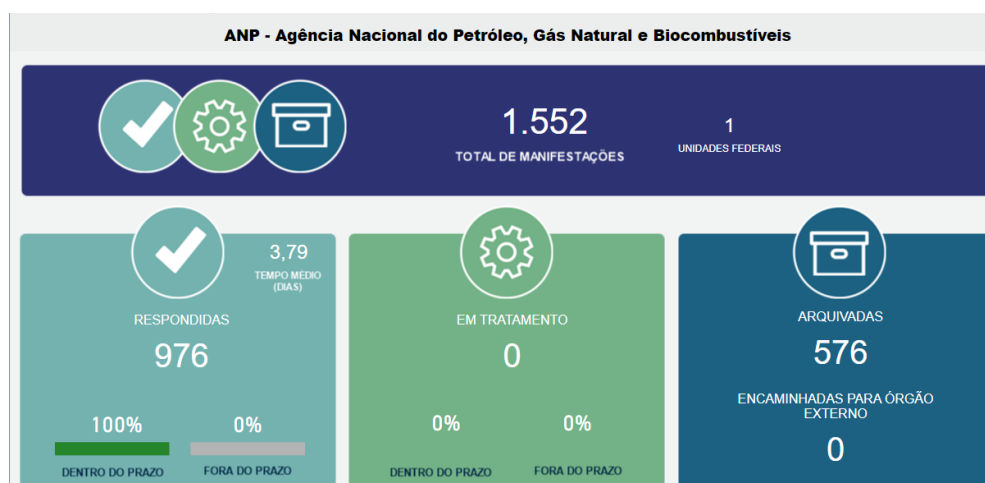
6.1. Quantidade de Manifestações

Conforme refletido na **figura 3** abaixo - que contém dados extraídos da página eletrônica <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> - no ano de 2022, das 1.552 manifestações recebidas, 576 foram arquivadas e 976 foram respondidas em sua totalidade. Deste modo, a Ouvidoria da Agência não deixou nenhuma manifestação sem o devido tratamento e encaminhamento/resposta.

Em 2022, ocorreu um aumento significativo, de aproximadamente 70%, em comparação a 2021 no uso dessa ferramenta. Tal fato pode ser atribuído a dois fatores principais: o primeiro é o crescente conhecimento do Fala.BR pelo público em geral; o segundo é o retorno gradual das atividades econômicas após um período de arrefecimento durante a pandemia de Covid-19, o que pode ter impulsionado a utilização da ferramenta em diversos setores.

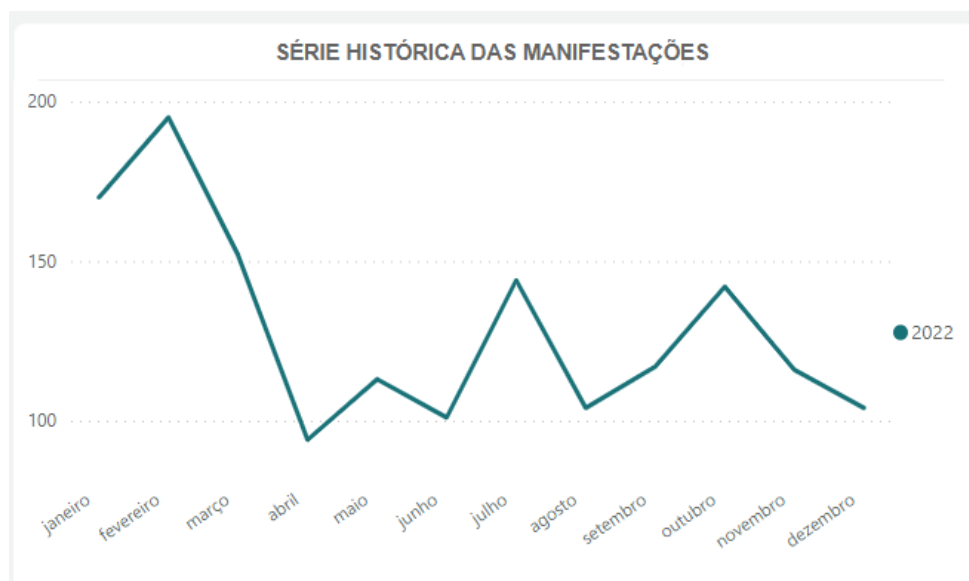
As incertezas econômicas advindas do período pandêmico podem justificar o incremento das manifestações no início de 2022, como demonstra o **gráfico 20**.

FIGURA 3



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

GRÁFICO 20



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

6.2. Tipos de Manifestações

O maior número de manifestações do sistema Fala.BR, em 2022, refere-se à opção “denúncia”, com 419 manifestações; seguida da opção “solicitação”, com 297; e “reclamação”, com 196 (**Tabela 3 e 4**). O aumento no número de reclamações deveu-se sobretudo em razão da tentativa de ataque cibernético ocorrida em agosto do ano em questão.

Importante observar a diminuição no tipo de manifestação denominada “comunicação”, que em 2021 foram 104 e em 2022 apenas 40. Esse tipo de manifestação é registrado quando o manifestante opta por não se identificar e efetua uma denúncia anônima, pois não há possibilidade de envio de, tendo em vista que não há endereço de e-mail ou número de telefone do usuário.

Convém salientar 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 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 isto porque são relevantes os números 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.

TABELA 3
2022

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	196 (20,1%)
	SOLICITAÇÃO	297 (30,4%)
	DENÚNCIA	410 (42,0%)
	SUGESTÃO	32 (3,3%)
	ELOGIO	1 (0,1%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	40 (4,1%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

TABELA 4
2021

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

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

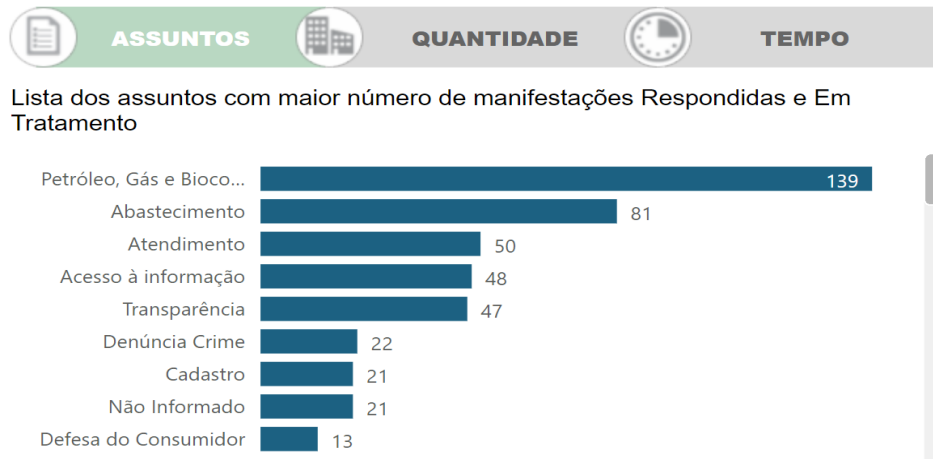
Pelos dados apresentados, verifica-se que houve um aumento no número de reclamações no ano de 2022, em comparação ao ano de 2021. Pode-se deduzir que esse aumento se deveu, principalmente, por decorrência da tentativa de ataque cibernético que afetou os sistemas da ANP. Ao mesmo tempo, em ambos os períodos comparados, o número de sugestões permanece o mesmo, tal como a inexistência de manifestações envolvendo “Elogios” ou o item “Simplifique”.

Durante o período analisado, o tema mais solicitado foi "combustível", seguido de "abastecimento", "cadastro" e "atendimento". Em contraste, os temas "acesso à informação" e "transparência" receberam 41 solicitações, representando uma diminuição em relação ao número total de manifestações se comparamos o total das demandas recebidas no biênio 2021/2022. Os **gráficos 21 e 22** bem demonstram os números.

GRÁFICO 21

2021

RANKING



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

GRÁFICO 22

2022



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

A avaliação do atendimento pelo Fala.BR é opcional e, em 2022, somente 92 de um total de 1.552 demandantes, responderam à Pesquisa de Satisfação realizada pelo aplicativo

Fala.BR, o que representa apenas 5% dos manifestantes. Tal universo é pequeno para uma análise precisa.

Destes, 27% se declararam satisfeitos com a resposta recebida, enquanto 49% assinalaram insatisfação (**Figura 4 e 5**). 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 neste ano.

FIGURA 4

2021

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



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

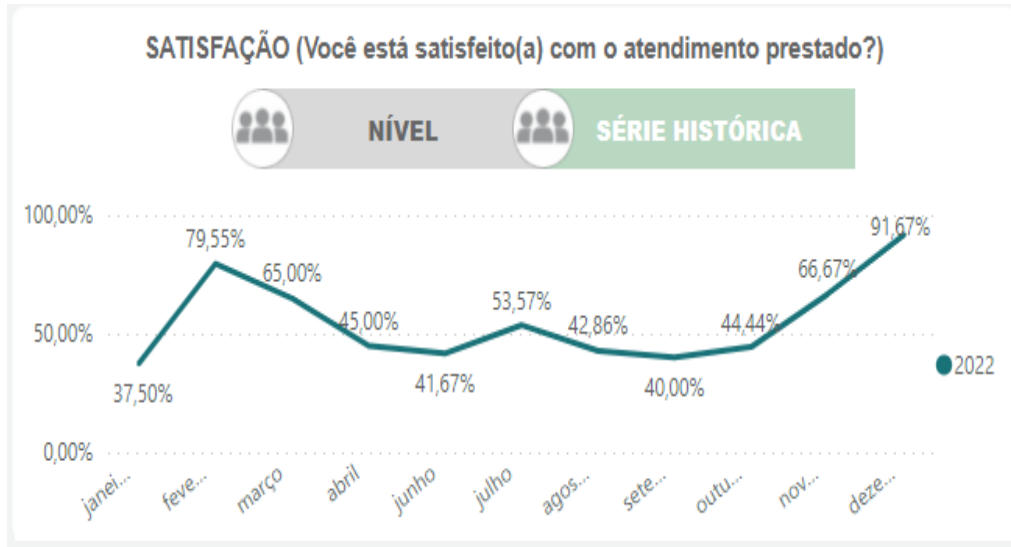
FIGURA 5

2022



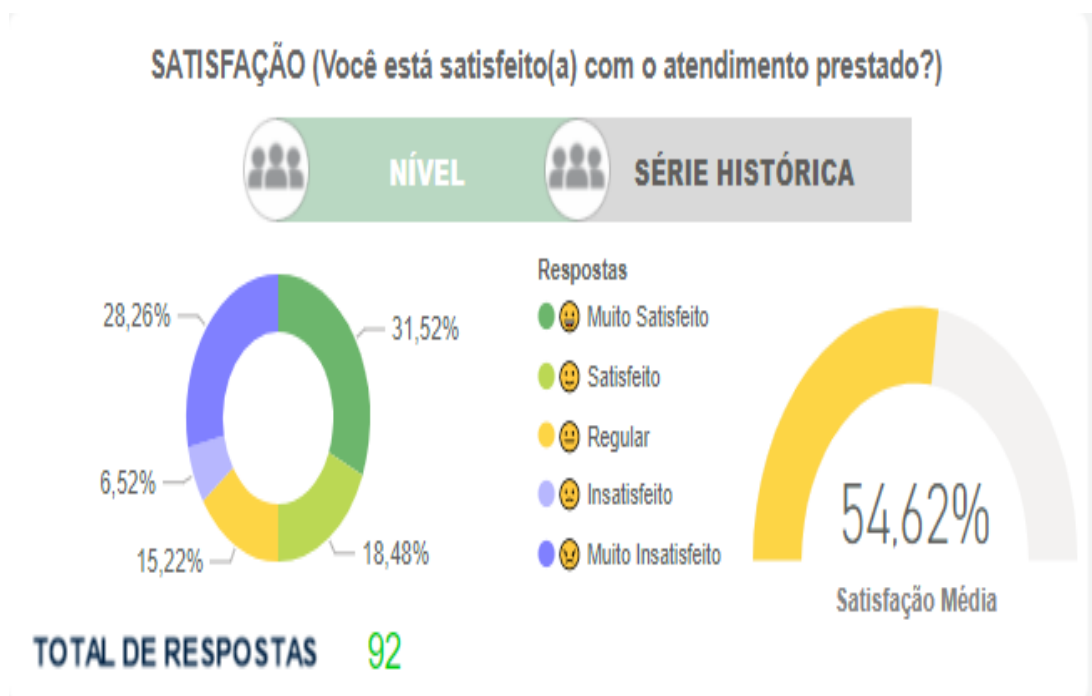
Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

GRÁFICO 23



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

FIGURA 6



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

7. Dados Abertos

O Decreto nº 8.777/2016 instituiu a política de Dados Abertos no Brasil, em continuidade às políticas de transparência e de acesso à informação, que vêm continuamente sendo promovidas no âmbito federal.

As finalidades de tal política são:

Art. 1º Fica instituída a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal, com os seguintes objetivos:

I- promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional sob a forma de dados;

II – aprimorar a cultura de transparência pública;

III - franquear aos cidadãos o acesso, de forma aberta, aos dados produzidos ou acumulados pelo Poder Executivo federal, sobre os quais não recaia vedação expressa de acesso;

IV - facilitar o intercâmbio de dados entre órgãos e entidades da administração pública federal e as diferentes esferas da federação;

V - fomentar o controle social e o desenvolvimento de novas tecnologias destinadas à construção de ambiente de gestão pública participativa e democrática e à melhor oferta de serviços públicos para o cidadão;

VI- fomentar a pesquisa científica de base empírica sobre a gestão pública;

VII- promover o desenvolvimento tecnológico e a inovação nos setores público e privado e fomentar novos negócios;

VIII- promover o compartilhamento de recursos de tecnologia da informação, de maneira a evitar a duplicidade de ações e o desperdício de recursos na disseminação de dados;

IX- promover a oferta de serviços públicos digitais de forma integrada.

Internamente, coube à Ouvidoria conduzir a política estabelecida de Dados Abertos, atendendo ao disposto no Regimento Interno da ANP, Portaria nº 265/2020.

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;

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

contratos de prestação de serviços; e

VII - atuar como canal de comunicação entre a ANP, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). (Redação acrescida pela Portaria ANP nº 25/2021).

No ano anterior, havia um total de 99 dados divulgados. Houve, então, um aumento para 121 dados passíveis de divulgação, o que representa um percentual de cerca de 20% (vinte por cento) do total de dados publicáveis.

A Ouvidoria recebeu em 2022 um total de 51 manifestações para esclarecimento de dúvidas. A maior parte correspondeu à publicação tempestiva das informações. É importante ressaltar que existe um espaço temporal entre a coleta, o tratamento e a publicação do dado, que corresponde a cerca de um ou dois meses. Além disso, houve uma primeira e única tentativa de ataque cibernético na ANP, o que resultou em um certo atraso na publicação dos dados em 2022.

Outro assunto recorrente foi a impossibilidade de acesso ao dado, muitas vezes, devido a conflitos no navegador utilizado pelo manifestante. Foram recebidas ainda sugestões e elogios. Trinta e oito manifestações foram recebidas pelo Fala.BR e treze foram recebidas por meio de um formulário exibido diretamente na página eletrônica da ANP, relativa a Dados Abertos (<https://www.gov.br/anp/pt-br/centrais-de-conteudo/dados-abertos/dados-abertos>).

Em relação às manifestações recebidas, somente as do Fala.BR possuem uma definição da Superintendência as quais foram encaminhadas. A distribuição ocorreu deste modo: 11 foram respondidas pela própria Ouvidoria; 18 foram encaminhadas à Superintendência de Defesa da Concorrência/SDC; 3 à Superintendência de Gestão de Dados Técnicos/SDT; 2 à Superintendência de Biocombustíveis e Qualidade/SBQ; 2 à Superintendência de Participações Governamentais/SPG; 1 à Superintendência de Distribuição e Logística/SDL; e, 1 à Superintendência de Produção de Combustíveis/SPC.

Atualmente, a maior parte dos Dados da ANP já foi publicada. A Agência possui um total de 167 (cento e sessenta dados) listados em seu Inventário. Destes, 46 (quarenta e seis) possuem caráter sigiloso, sendo que dois deles somente até a conclusão do processo.

Restam, então, 121 (cento e vinte e um) dados para publicação. Destes, 10 (dez) ainda não foram publicados. Os dados não publicados serão alvo da ANP, nos próximos dois anos.

Todas as áreas finalísticas da ANP participam dos Dados Abertos, exceto a Superintendência de Avaliação Geológica e Econômica (SAG), pela sigilosidade das informações que esta unidade detém. Cabe salientar que a SAG define, com base nos dados coletados pela ANP, os blocos que serão leiloados nas rodadas de licitação promovidas pela Agência. As Superintendências que divulgam Dados Abertos são vinculadas às Diretorias, conforme listado abaixo:

Diretoria I:

- Superintendência de Promoção de Licitações/SPL;
- Superintendência de Participações Governamentais/SPG;
- Superintendência de Conteúdo Local/SCL;
- Superintendência de Produção de Combustíveis/SPC;

Diretoria II:

- Superintendência de Distribuição e Logística/SDL;
- Superintendência de Dados Técnicos/SDT;

- Superintendência de Segurança Operacional e Meio-Ambiente/SSM;
- Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento/SPD;

Diretoria III:

- Superintendência de Biocombustíveis e Qualidade de Produtos/SBQ;
- Superintendência de Desenvolvimento e Produção/SDP;
- Superintendência de Fiscalização do Abastecimento/SFI;

Diretoria IV:

- Superintendência de Infraestrutura e Movimentação/SIM;
- Superintendência de Defesa da Concorrência/SDC;
- Superintendência de Exploração/SEP;
- Superintendência de Avaliação Geológica e Econômica/SAG.

Os dados das Superintendências das áreas-meio, especialmente, execução orçamentária, contratos administrativos e informações envolvendo recursos humanos e gestão de pessoas, já são divulgados em outras rubricas da própria Controladoria-Geral da União, em conformidade com esclarecimentos obtidos.

No próximo ano, pretende-se priorizar o reuso de dados da ANP. A reutilização de dados por meio de aplicativos, sítios eletrônicos e outras instâncias pode potencializar a utilidade social destas informações. Reuso é a reutilização de dados possibilitada por instrumentos desenvolvidos pela própria ANP ou por usuários externos.

8. Painel Dinâmico da Ouvidoria

Não houve alterações em relação às informações publicadas no Painel Dinâmico da Ouvidoria em 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:

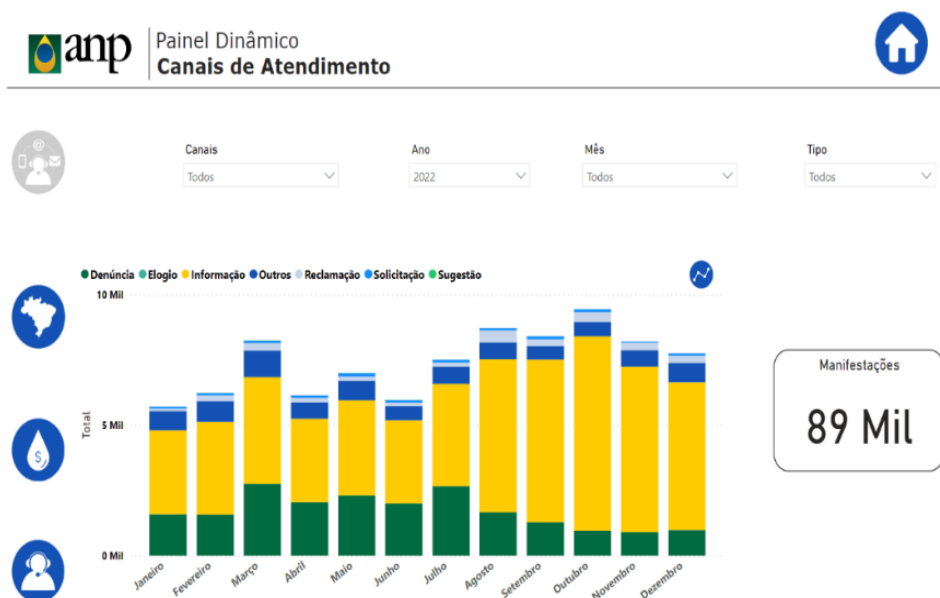
FIGURA 7

Dashboard



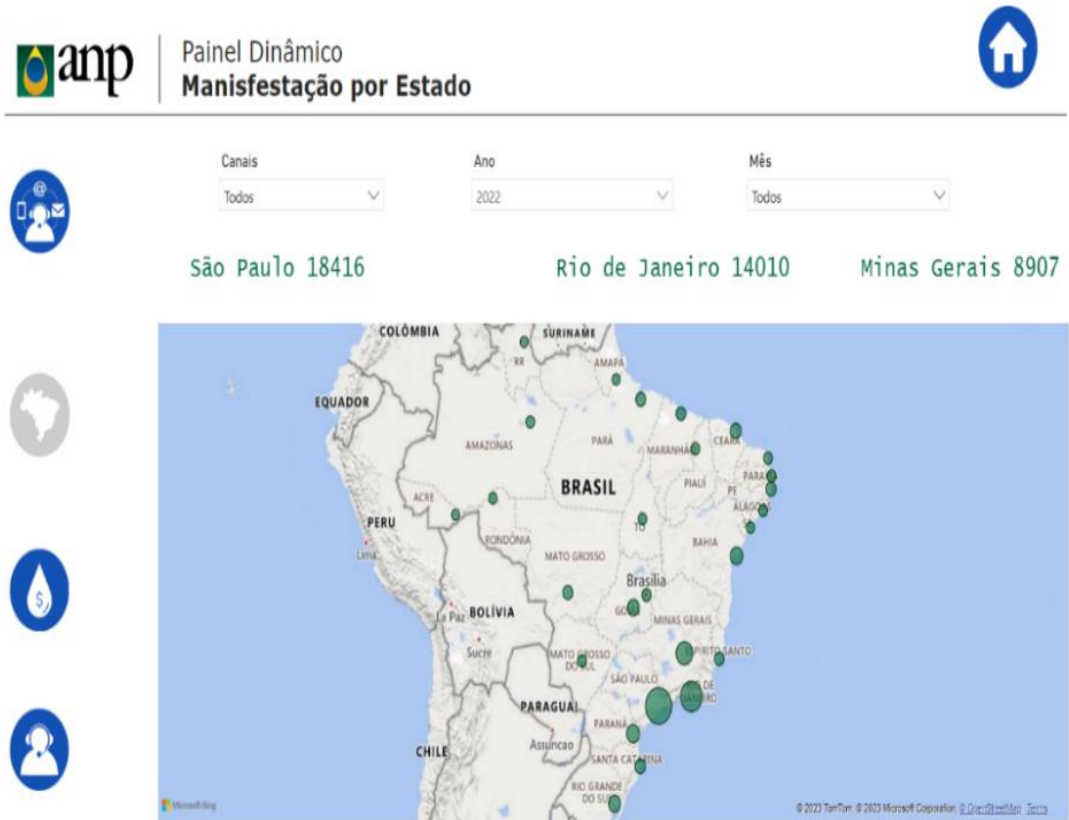
Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

FIGURA 8



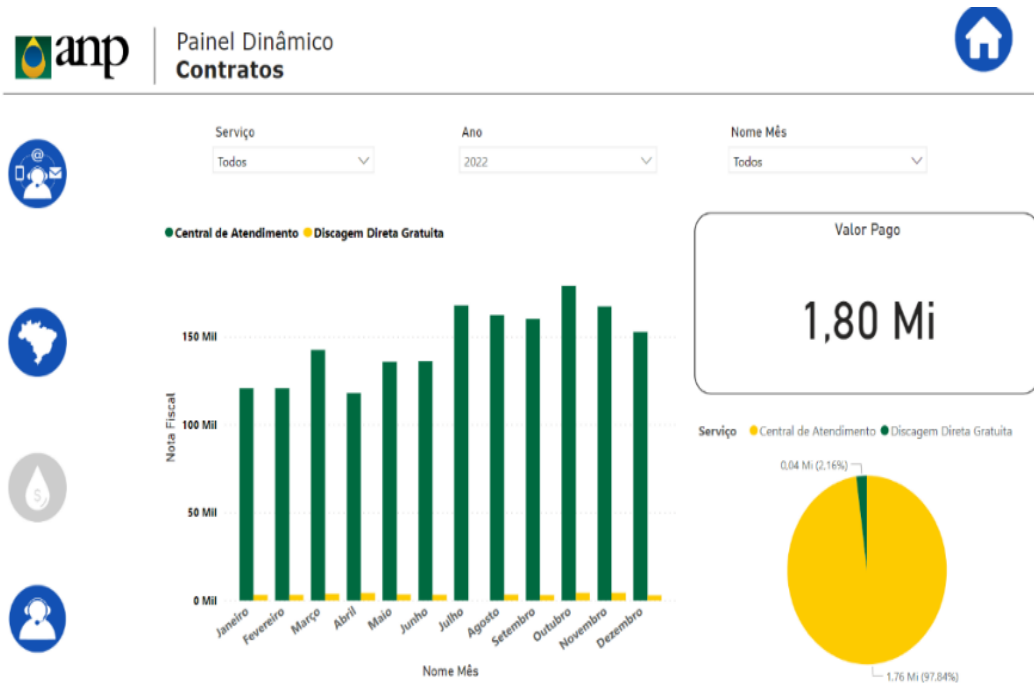
Fonte: Painel Dinâmico da Ouvidoria

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);
- 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 recente visita da CGU, 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. 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 pela prestação de determinado serviço. A adoção 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 Ouvidoria publicou no site da ANP um chamamento para participação da sociedade no Conselho de Usuários para os serviços da agência. No começo de dezembro daquele mesmo ano, foi realizada a primeira consulta aos membros do Conselho de Usuários da ANP, e o serviço escolhido, por ter uma grande demanda de solicitações, foi o de “Autorização de Revenda Varejista de Combustível Automotivo”. Já em 2022, foi realizada a segunda consulta ao Conselho envolvendo nove serviços.

Para 2023 está prevista a análise da segunda consulta e a disponibilização e análise de mais consultas sobre outros serviços prestados pela ANP. Para este item, a meta é a progressiva inclusão de todas as Unidades da Agência neste projeto, iniciado no final de 2021, até o final de 2024.

11. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

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

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

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

Já em 2022, foi a vez da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) realizar um evento de conscientização sobre a LGPD, que foi divulgado internamente na ANP para que todos os colaboradores pudessem participar.

Para 2023, mais ações de conscientização estão no planejamento para que sejam realizadas pela própria ANP ou por outras organizações públicas parceiras.

Com relação a capacitação, a ANP espera promover de forma perene ações nesse sentido. Para isso está sendo elaborado o Programa de Conscientização e Capacitação em Privacidade.

12. Carta de Serviços

Foi iniciado o processo de atualização da Carta de Serviços da ANP ao final de 2022, oficiando e recebendo as respostas das Unidades Organizacionais (UORGs) sobre o tema.

Está prevista para 2023 a consolidação e atualização da Carta de Serviços da ANP no sistema do Gov.Br. Atualmente, cerca de 86% dos processos e serviços já se encontram atualizados e estão sendo disponibilizados no site da ANP.

13. Análise de Fatos Observados e Recomendações

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

Conforme mencionado anteriormente, em 2022 a empresa contratada para realizar o serviço de atendimento ao público decidiu, por questões próprias, pela rescisão contratual. O trabalho desempenhado por essa empresa é de suma importância para o relacionamento da Agência com o público, seja ele agente ou consumidor, pois os dados coletados têm amplo uso interno.

A nova empresa vencedora assumiu as atividades preservando todas as técnicas e procedimentos, o que efetivou uma solução de continuidade da atividade sem grandes prejuízos ao serviço.

Atualmente, o sistema de Tecnologia da Informação (TI) que ampara as atividades da empresa contratada tem sido alvo de alguns aprimoramentos, uma vez que, ainda que seja uma exigência prevista em certame, o sistema ofertado não atende todas as peculiaridades dos processos da Agência.

A Ouvidoria vem insistindo com o setor de TI da própria ANP para que seja disponibilizado, por desenvolvimento próprio ou por aquisição, um sistema personalizado adequado para atender o funcionamento da Central. Tal medida ainda não está estabelecida como meta da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI).

Recomendação: a Ouvidoria deverá manter um acirrado acompanhamento das atividades das empresas contratadas a fim de garantir a continuidade do bom atendimento em casos de infortúnios que possam ameaçar a descontinuidade dos serviços, inclusive oferecendo treinamento e visitas técnicas. Além disso, deverá persistir na meta de que a STI da ANP desenvolva ou adquira seu próprio sistema. Responsável: OUV e STI. Prazo Dez/23

13.2. Plano de Dados Abertos

A ideia para os próximos anos é focar no reuso dos dados já divulgados pela ANP. Os planos para os próximos anos envolvem:

- A inclusão dos dados abertos ainda não divulgados por algumas áreas, isto é, 9% (nove por cento) do total de Dados Abertos. Esta parte, apesar de compreender um número menor de dados, torna-se particularmente difícil, haja vista se tratarem de unidades que demonstram alguma resistência ou ignoram os prazos fixados pela Ouvidoria. Um trabalho interno vem sendo conduzido para minorar algumas resistências;
- o conhecimento de experiências de reutilização de dados já verificados por outros órgãos públicos; e
- a divulgação destas experiências, a fim de incentivar os usuários externos da ANP à adoção de tais práticas.

Recomendação: incentivar a reutilização de dados abertos já divulgados, por meio do uso das informações em aplicativos, APIs e outros. Realizar uma nova rodada de divulgação do plano para conscientizar e incentivar os setores não participantes a divulgar seus dados como forma de robustecer a transparência ao público. Responsável: OUV. Prazo: em andamento.

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

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

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

Recomendação: em 2023, a Ouvidoria deverá dar continuidade ao programa de Conselho de Usuários no âmbito da ANP, ampliando seu escopo de atuação e terminar todos os processos até dez./2024.

13.4. Agenda Regulatória

Conforme já mencionado anteriormente, em 2022 verificou-se uma intensificação, por parte da Diretoria Colegiada, do acompanhamento da Agenda Regulatória e do cumprimento das metas lá contidas. Este tema tem real importância por transmitir aos agentes uma ideia de planejamento e orientação ao mercado de forma geral, reforçando a previsibilidade.

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

Responsável: OUV. Prazo: Já em andamento.

13.5. Visita de Verificação da CGU

Teve início no fim do ano de 2022 uma visita da CGU com intuito de se verificar se as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANP estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento. Tal visita demonstrou ser de primordial importância, considerando que a Ouvidoria da ANP tem cerca de 4 anos de existência e ainda não havia recebido uma visita deste porte para auxiliar nas questões que possam receber melhorias.

Neste sentido, até a finalização deste relatório, alguns pontos foram abordados pela equipe de verificação e que estão sendo adotados pela Ouvidoria no âmbito da Agência:

1. ausência de fluxos e procedimentos operacionais normatizados e divulgados internamente. **Ação** – já estão sendo conduzidas, em coordenação com outros setores da ANP (ex.: Corregedoria, Auditoria etc.), reuniões para estruturação e formalização de fluxos internos;
2. inconsistência no tratamento das manifestações. Por exemplo, manifestações com assuntos e teores similares sendo tratadas de formas distintas. **Ação** – Foi realizada uma nova rodada de discussões com a empresa contratada de relacionamento com o público e com os diversos setores que se utilizam deste fluxo para minimizar tais acontecimentos. A adoção de um sistema próprio de TI pode minimizar tais ocorrências;
3. desconformidades na operação da Central de Atendimento com inadequação e fragilidades nos processos de tratamento das manifestações, caracterizado pelo risco de compartilhamento de informações pessoais de denunciante com agentes não autorizados. **Ação** – Foi verificado e cientificado à equipe da CGU, em ato formal posterior, que não haveria esse risco graças às ferramentas existentes no sistema de TI da empresa contratada, que inviabilizam tais fragilidades;
4. ausência de informações relevantes na carta de serviços. **Ação** – A Carta de Serviços recentemente teve sua responsabilidade transferida para a Ouvidoria. A atualização encontra-se em curso com cerca de 86% dos processos e serviços já revisados;
5. falta de informações no relatório de gestão da unidade. **Ação** – a recomendação já está sendo implementada neste relatório; e
6. insuficiência de dados essenciais no sítio eletrônico da agência e na seção “Ouvidoria”. **Ação** – A Ouvidoria já está reavaliando junto à SCI tais insuficiências.

Recomendação: implementar todas as recomendações constantes do Relatório Final da CGU até dez./2023. Responsável: OUV.

13.6. Análises Complementares

a. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

Tomando-se por base os dados constantes deste relatório, devemos considerar que as manifestações de ouvidoria que deram entrada na ANP em 2022 tiveram como mote alguns temas críticos da sociedade em relação ao mercado de combustíveis.

Inicialmente, segue a percepção errada da sociedade de que a fiscalização dos preços dos combustíveis é uma atribuição da Agência Reguladora. Tal compreensão afeta diretamente a imagem da ANP que transmite à sociedade uma suposta inércia de ações que não são devidas em nosso aparato legal.

Por fim, verificou-se em 2022 um certo inconformismo por parte da sociedade devido às dificuldades impostas pela tentativa de ataque hacker aos sistemas da ANP. Muitos dos sistemas são a opção disponibilizada para que os agentes solucionem e busquem orientação para a solução de problemas administrativos. Vislumbra-se com base nas manifestações a necessidade imediata de forte investimento neste setor da ANP.

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 trouxe à tona uma deficiência que está sendo tratada com vistas a uma solução adequada. Foi verificado que a ANP não possui um sistema próprio de TI que possa ser usado por uma empresa de relacionamento, o que traz uma série de dificuldades operacionais.

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 decorrentes ações.

Ressalta-se que com a tentativa de ataque hacker ocorrida em 2022, certas demandas de TI para o tema em tela foram ressaltadas. Atualmente, a Ouvidoria vem tentando junto à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) o desenvolvimento ou aquisição de um sistema de TI personalizado para a realidade da Agência.

Ainda que não haja recurso financeiro previsto para tal solicitação, 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 da empresa contratada com solicitações de alteração do sistema e com incremento nas qualificações e treinamento do pessoal envolvido.

Outro ponto a ser analisado refere-se ao crescente número de atribuições impostas às Ouvidorias, principalmente àquelas integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (SisOuv).

No âmbito da ANP, foram incorporados aos processos da Ouvidoria a Coordenação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a responsabilidade pelo gerenciamento da Carta de Serviços, além da coordenação dos Dados Abertos e outros produtos de caráter meramente administrativos.

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, certos temas e assuntos sensíveis não podem ser indistintamente distribuídos internamente, causando alguns contratemplos indesejáveis. Entretanto, esta tem sido a solução temporária adotada até que uma solução duradoura seja adotada.

Uma outra situação mostrada pela análise dos fatos, envolvendo manifestações de denúncia, está associada à questão da fiscalização. Ainda que a ANP, possua núcleos de fiscalização em todo o país, a programação da fiscalização é conduzida baseada, dentre outros elementos, pela apuração das denúncias recebidas.

A denúncia relativa a postos revendedores e distribuidoras por vezes carecem de levantamento de elementos específicos, tais como local, CNPJ, motivo da denúncia entre outros aspectos, o que pode causar uma certa morosidade na avaliação da denúncia por parte da fiscalização. Dessa forma, a Ouvidoria vem tentando junto à empresa contratada uma disponibilização de dados mais rápida e efetiva junto à SFI, por meio de uma planilha específica, no intuito de dar maior celeridade a este setor para averiguação dos fatos reportados.

Cabe salientar que, o Setor de Fiscalização vem tentando proativamente informar o público sobre as ações de fiscalização promovendo, por exemplo, na semana do consumidor ações de fiscalização educativa.

Contudo, o desafio de se fiscalizar cerca de 40.000 postos, se consideramos somente postos de combustíveis líquidos, é imenso e diante da extensão territorial do país torna-se ainda maior. Nesse sentido, a Ouvidoria tem trabalhado numa análise conjunta das denúncias para que possam ser identificados os casos mais graves e se tenha uma resposta tempestiva para o cidadão.

14. Conclusão

Considerado um ano de transição e de volta a um estágio de normalidade no funcionamento da sociedade, o ano de 2022 foi novamente motivador para os trabalhos da Ouvidoria da ANP. Contudo, não se pode deixar de mencionar que fatos novos e inusitados também mexeram com a rotina da Ouvidoria.

Cabe citar a eclosão de um conflito militar internacional entre Rússia e Ucrânia que influenciou o mercado mundial de combustíveis e que, por consequência, trouxe reflexos diretos à ANP como agência reguladora desta atividade no país. Mais especificamente, fruto da atribuição originária da Ouvidoria, estivemos atentos em verificar que diante dos reflexos do conflito houve uma preocupação da sociedade com relação a preços e abastecimento de combustíveis em nosso território; o que foi transmitido ao Colegiado da Diretoria.

Ainda, naquele ano, a Ouvidoria foi capaz de receber manifestações e sensibilizar a administração e unidades gestoras com relação ao impacto causado no relacionamento da ANP com agentes regulados e consumidores por conta do resultado da tentativa de ataque cibernético. Buscando de forma responsável uma indispensável segurança de TI e a necessária disponibilização dos sistemas para o funcionamento do setor, a Ouvidoria teve papel importante na relação da sociedade com a Agência naquele momento crítico, buscando intermediar soluções rápidas.

Outro ponto digno de destaque foi a realização da primeira visita técnica da CGU à Ouvidoria da ANP. Uma unidade ainda na sua tenra idade de funcionamento requer, por vezes, orientações externas para que cresça com virtudes. Ainda que a Agência possua excelentes marcas do ponto de vista de organização interna, elevado padrão de governança e detenha marcas importantes de qualidade administrativa, ter uma ouvidoria atuante e capaz de auxiliar nas decisões é uma meta importante a ser alcançada. Dessa forma, o resultado da visita certamente contribuirá para um melhoramento do Grau de Maturidade esperado pelos órgãos de controle.

E, por fim, fruto das diversas atribuições já existentes e da chegada de novas legislações, fica nítido do ponto de vista da administração que a Ouvidoria está cada vez mais imiscuída nas atribuições finais das instituições, sejam elas de caráter geral e administrativo, sejam relacionadas à atividade fim.

Tal constatação requer da alta administração e dos órgãos de controle um pensamento mais dedicado ao trabalho a ser desenvolvido com foco no resultado que se busca, no qual devem sempre considerar os apoios necessários ao bom funcionamento da Ouvidoria. Ter e garantir um plano de capacitação eficiente, aportar recursos humanos e financeiros, e sempre considerar os posicionamentos advindos da interação da ANP com a sociedade são elementos cruciais para se buscar uma boa gestão pública.

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>>.

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 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
	Dados 2021
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 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 do 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