

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
**Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e
Biocombustíveis • ANP**

Brasília • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 - Bloco A
Brasília - DF / CEP: 70297-400
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

LUANA MARCELINO

SIMONE GAMA ANDRADE

Supervisoras

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Pedro Lima Moreira da Silva

Renata Costa De Sousa

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS • 7

APRESENTAÇÃO • 8

OBJETO • 9

OBJETIVO E ESCOPO • 9

UNIDADE AVALIADA • 11

RESULTADOS DOS EXAMES • 11

1. Achados • 11

- 1.1. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria • 11
- 1.2. Desconformidades na operação da plataforma Fale Conosco/Central de Atendimento • 13
- 1.3. Desconformidades no tratamento de manifestações • 14
- 1.4. Desatualização e falta de participação da Ouvidoria no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços do órgão • 18
- 1.5. Necessidade de complementar o Relatório de Gestão • 20
- 1.6. Desconformidades no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão • 20

RECOMENDAÇÕES • 22

CONCLUSÃO • 23

APÊNDICES • 24

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 24

- A.1. Informações Gerais • 24
- A.2. Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 24
- A.3. Competências • 25
- A.4. Normativos Internos • 26
- A.5. Ouvidor • 27
- A.6. Equipe • 27
- A.7. Canais de Atendimento • 28
- A.8. Sistemas Informatizados • 28
- A.9. Relatório Anual de Gestão • 29
- A.10. Carta de Serviços ao Usuário • 31
- A.11. Dados do Painel Resolveu? • 31

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 35

B.1. Metodologia para obtenção da amostra • 35

B.2. Resultados • 37

B.3. Avaliação Final • 42

B.4. Outras informações relevantes • 43

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 44

C.1. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria • 44

C.2. Inconsistência no tratamento das manifestações, por exemplo, manifestações com assuntos e teores similares sendo tratadas de formas distintas • 45

C.3. Desconformidades na operação da Central de Atendimento; inadequação e fragilidades nos processos de tratamento das manifestações, caracterizado pelo risco de compartilhamento de informações pessoais de denunciante com agentes não autorizados • 46

C.4. Desatualização e falta de participação da Ouvidoria no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços do órgão • 46

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Município: Rio de Janeiro/RJ

Objetivo: verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado: abril/2021 a março/2022

Data de execução: novembro/2022 a janeiro/2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, quais sejam: (i) ausência de fluxos e procedimentos operacionais normatizados e divulgados internamente; (ii) inconsistência no tratamento das manifestações, por exemplo, manifestações com assuntos e teores similares sendo tratadas de formas distintas; (iii) desconformidades na operação da Central de Atendimento; (iv) inadequação e fragilidades nos processos de tratamento das manifestações, caracterizado pelo risco de compartilhamento de informações pessoais de denunciante com agentes não autorizados; (v) ausência de informações relevantes na carta de serviços; (vi) falta de informações no relatório de gestão da unidade; (vii) insuficiência de dados essenciais no sítio eletrônico da agência e na seção “Ouvidoria”

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram tecidas as seguintes recomendações: (i) que a Ouvidoria elabore e normatize procedimentos internos de operação, com destaque ao fluxo de recebimento de manifestações; (ii) que a Ouvidoria utilize sistema de recebimento e tratamento de manifestações integrado à Plataforma Fala.BR e que esta garanta a segurança e rastreabilidade no envio das manifestações para áreas responsáveis; (iv) que a Carta de Serviços seja revisitada e atualizada; (v) que o sítio eletrônico da ANP e da seção “Ouvidoria” seja atualizado com as informações exigidas pelas normas vigentes.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ANP: Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

PROFOCO: Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

OGU: Ouvidoria-Geral da União

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

UA: Unidade Avaliada

SisOuv: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- III. Interlocações e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento preliminar de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR² e no Painel *Resolveu*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocações com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

2. <https://falabr.cgu.gov.br>

3. <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás natural e Biocombustíveis, órgão vinculado à estrutura organizacional da ANP, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser escolhido pelo Presidente da República após ser aprovado pelo Senado Federal, com mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução, devendo exercer suas funções com independência e autonomia, conforme disposto no artigo 22 da Lei nº 13.848/2019.

A Unidade de Ouvidoria foi instituída na ANP em 05/04/2019, por meio da Portaria ANP nº 147/2019, está vinculada diretamente a Diretoria Colegiada e é regida pela Portaria nº 265/2020, que dispõe sobre o Regimento Interno da ANP. Sua equipe é constituída de onze membros sendo um ouvidor, duas coordenadoras de serviço, quatro servidores e quatro terceirizados.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da ANP, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás natural e Biocombustíveis estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

1. Achados

1.1. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Diante das informações obtidas em resposta ao Questionário de Avaliação, bem como às colhidas durante interlocuções com a UA, verificou-se que na Ouvidoria da ANP o fluxo interno de recepção e tratamento de manifestações de ouvidoria guarda referência às diretrizes básicas contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021. Entretanto, não dispõe de normas internas, fluxos ou procedimentos operacionais padrões, positivados, relacionados à recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da Agência.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, a exemplo da redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos nos processos da Unidade.

Ainda, a falta de fluxos normatizados pode implicar em riscos para a gestão de processos da UA, podendo, por exemplo, dificultar a continuidade na prestação de serviços públicos; falhas

na segurança de informação, ao permitir o acesso a dados sensíveis à agentes não autorizados; e acarretar tratamentos distintos para manifestações com teores e assuntos semelhantes. Destaca-se que os dois últimos foram identificados no âmbito da UA.

A falta de fluxo gerou inconsistências no tratamento das denúncias recebidas no que se refere a segurança dos dados dos usuários. As manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR são direcionadas para as unidades internas via e-mail institucional. Já no tratamento das manifestações recebidas pela Central de Atendimento, não foi possível rastrear quem teve acesso aos dados do usuário. Tais inconsistências são relatadas no item 1.3 dos achados.

Na análise da amostra das manifestações recebidas via Plataforma Fala.BR, a ausência de fluxo tornou-se evidente ao estudar os NUP 48003.XXXXXX/2021-XX; 48003.XXXXXX/2021-XX; 48003.XXXXXX/2021-XX; e 48003.XXXXXX/2021-XX. Estes 4 NUP tratam de acesso à informação, todavia não tiveram a sua tipologia adequadamente alterada. Destaca-se a resposta dada à manifestação 48003.XXXXXX/2021-XX, em que a UA solicita que o cidadão efetue uma nova manifestação no formulário de acesso à informação:

Prezado Senhor,

Solicitamos que direcione seu pedido preenchendo o formulário Acesso à Informação

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?idFormulario=3&tipo=8&origem=idp&modo=>

Atenciosamente,

Ouvidoria/ANP (NUP: 48003.XXXXXX/2021-XX)

Outra dificuldade no tratamento de manifestações devido à ausência de fluxo fica evidente na resposta às comunicações de irregularidade, em que nos NUP 48003.XXXXXX/2021-XX; 48003.XXXXXX/2021-XX; e 48003.XXXXXX/2021-XX, a UA informa a existência de um canal específico para o recebimento de denúncias contra os agentes regulados pela ANP, solicitando que o manifestante abra uma nova manifestação nesta ferramenta específica.

Prezado Senhor

Em atenção a sua manifestação, esclarecemos que a ANP possui um canal específico para o recebimento de denúncias contra postos de combustíveis - 0800 970 0267 ou ainda pelo Fale Conosco, no site da ANP - www.anp.gov.br

Ressaltamos que para que sua denúncia seja registrada é necessário que nos informe o CNPJ do posto em questão. Temos mais de 40 mil postos registrados e sem esse dado não é possível localizar o estabelecimento.

Lembramos que todos os postos são obrigados a exibir adesivos, em todas as bombas abastecedoras, com o endereço completo e o CNPJ.

Atenciosamente,

Ouvidoria/ANP (Manifestação: 48003.XXXXXX/2021-XX)

Entretanto, as comunicações de irregularidade são realizadas de forma anônima, ou seja, não há vinculação entre a manifestação e o manifestante. Conseqüentemente o cidadão não visualizará a resposta emitida pela unidade. Desta forma, a solicitação para que o cidadão se manifeste novamente em outro canal é improdutiva, devendo a manifestação, ou ser encaminhada para os órgãos apuratórios, ou arquivada, conforme disposto no art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento

1.2. Desconformidades na operação da plataforma Fala Conosco/Central de Atendimento

Conforme informado pela UA no questionário situacional, ao receber manifestações via formulário on-line (disponibilizado no sítio da ANP), ligação telefônica (em linha 0800) ou carta, essas manifestações são encaminhadas diretamente para a Central de Atendimento. Essa central é uma empresa contratada para o atendimento aos manifestantes, cujo sistema informatizado (M2M Contact Center) **não possui interoperabilidade com a Plataforma Fala.BR** e, em regra, as manifestações recebidas via Central de Atendimento **não são transpostas para a Plataforma**.

Este método operacional, está em desacordo com o artigo 13 inciso I, e artigos 24 e 26 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I – as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

(...)

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

(...)

Art. 26. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

(...)

§2º As unidades a que se refere o caput informarão anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, vem como a justificativa para a manutenção da contratação.

Dentre as causas prováveis dessa possível inconformidade, pode-se mencionar o fato de que a Central de Atendimento antecede a existência da ouvidoria, sendo que esta foi inserida no normativo da Agência somente em 2019 com a alteração da Lei nº 9.478/1997 pela Lei nº 13.848/2019.

Art. 11. A ANP será dirigida por Diretoria Colegiada composta de 1 (um) Diretor-Geral e 4 (quatro) Diretores. (Redação dada pela Lei nº 13.848, de 2019)

§ 1º Integrarão a estrutura organizacional da ANP uma Procuradoria e uma Ouvidoria. (Redação dada pela Lei nº 13.848, de 2019)

As consequências da falta de interação entre as plataformas e da não inserção das manifestações recebidas via Central de Atendimento na Plataforma Fala.BR são significantes. Inicialmente, essa não inserção implica na sub representatividade dos dados da UA no “Painel Resolve?”, já que há consideravelmente mais manifestações recebidas via Central de Atendimento em comparação à Plataforma Fala.BR, impactando negativamente na visibilidade das informações e transparência da UA.

Em segundo lugar, ao não constar na Plataforma Fala.BR as manifestações recebidas via Central de Atendimento, dificulta as ações de monitoramento, supervisão e avaliação desta Controladoria-Geral da União, unidade central do SisOuv.

Assim, a utilização de sistema próprio para registro e tratamento de manifestações pode apresentar falhas de segurança de informações pessoais e sensíveis dos manifestantes, assunto a ser abordado no próximo tópico deste documento.

Por fim, em consulta ao sítio eletrônico da ANP (<https://www.gov.br/anp/pt-br/composicao/ouvidoria>), foi verificado que ao clicar em Ouvidoria pode-se encontrar as seguintes informações:

Inicialmente, para registrar reclamações, denúncias ou sugestões, pedir orientações sobre documentos e andamento de processos, ou apenas tirar dúvidas, acesse o Fale Conosco ou entre em contato pelo número 0800-970-0267, gratuitamente.

(...)

Finalmente, utilize o canal Fala.br para assuntos relativos ao desempenho ou propor recomendações que promovam a qualidade e eficiência a fim de melhorar a gestão e alcançar o equilíbrio na atuação regulatória.

O Fala.BR é o sistema utilizado no Poder Executivo Federal para cadastrar manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões) e para solicitar pedidos de acesso à informação. Todavia, no sítio eletrônico da ANP o Fala.BR é indicado para “assuntos relativos ao desempenho ou propor recomendações que promovam a qualidade e eficiência a fim de melhorar a gestão e alcançar o equilíbrio na atuação regulatória”, enquanto que o Fale Conosco é indicado para o registro de reclamações, denúncias ou sugestões.

1.3. Desconformidades no tratamento de manifestações

A UA informou na resposta do item 21 do questionário, foi confirmado no registro das observações das manifestações na Plataforma Fala.BR e apresentado em reunião que as tratativas internas das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR transitam por e-mail nas caixas corporativas. Nos casos em que a unidade recebe manifestações via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), elas são tramitadas internamente por este sistema.

Ademais, foi identificado que o sistema da Central de Atendimento (M2M Contact Center) permite a busca de manifestações, **inclusive denúncias** por meio do nome do manifestante, em que, ao ser buscado, apresenta o nome completo do indivíduo e o telefone cadastrado na manifestação. Não foi identificada a possibilidade de monitorar os registros de acesso, edição e alteração de status das manifestações recebidas por meio deste sistema.

Também, não foram encontrados registros referentes às justificativas para a não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, para utilização de serviços externos para o recebimento de manifestações de ouvidoria, tampouco sobre as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Também, não foram encontrados registros referentes às justificativas para a não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, incluindo as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes. Da mesma forma, não foi encontrado documento que informa sobre a mitigação de riscos e salvaguarda dos direitos dos manifestantes e justificativa para utilização de serviços externos para o recebimento de manifestações de ouvidoria.

Essas ações da UA são conflitantes com os seguintes artigos da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e

(...)

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

(...)

Art. 23. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

(...)

Art. 26. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

§ 1º Entende-se por serviço externo de recebimento de manifestações todo serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado que contemple um ou mais dos seguintes objetos:

I - disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de manifestações;

II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e

III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.

§ 2º As unidades a que se refere o caput informarão anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção da contratação.

(...)

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Quanto à segurança dos dados de usuários, dada a sistemática adotada, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos.

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o controle estabelecido não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

Acresça-se que a utilização do SEI ou e-mail para tramitação interna são pontos de vulnerabilidade em relação a segurança das informações e rastreabilidade dos registros. O atual *modus operandi* pode gerar vazamento de dados sensíveis e pessoais dos manifestantes e comprometer as ações de fiscalização da ANP sobre seus agentes regulados.

Ao analisar 100 manifestações enviadas via Plataforma Fala.BR, identificou-se que manifestações contra agentes regulados representam a maioria das manifestações recebidas, 57% do total da amostra. O tratamento dado foi de encaminhar a manifestação para as áreas apuratórias por e-mail e informar ao manifestante sobre o encaminhamento, sendo a resposta dada com caráter conclusivo.

Primeiramente é importante diferenciar que poderiam existir duas situações distintas em que as manifestações cadastradas pelo usuário são classificadas como reclamação ou solicitação: O teor da manifestação é de reclamação/solicitação? Se sim, então as manifestações estão classificadas corretamente e a elas deve ser dado o tratamento de reclamação/solicitação, o que não ocorreu. Se o teor delas é de denúncia, então a elas deve ser dado o tratamento de denúncia, além do analista ter que fazer a reclassificação para denúncia no sistema Fala.BR, o que não foi feito.

Desta forma, nota-se que as manifestações contra agentes regulados foram tratadas como denúncias, mesmo sendo tipificadas como reclamação ou solicitação. Considerando a maior proteção legal dada aos denunciante e a necessidade de salvaguardar suas informações pessoais, inclusive pela pseudonimização da manifestação, a não alteração da tipologia constitui inconformidade fática em relação ao artigo 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Tendo como pressuposto que as manifestações contra agentes econômicos regulados tratadas como denúncias, foram observados dois fatos relevantes.

Primeiro, na amostra, 6 manifestações contra agentes regulados não tiveram sua alteração de tipologia para denúncia (NUPs: 480030.XXXXXX/2022-87, 03005.XXXXXX/2022-XX, 480030.XXXXXX/2022-87, 480030.XXXXXX/2022-87, 480030.XXXXXX/2022-87, 00137.XXXXXX/2022-XX), causando inconsistência no tratamento a ser dado pela UA.

Em segundo lugar, foram encontradas também inconsistências de tratamento especificamente nas respostas. Para uma denúncia ter indícios de autoria, segundo a UA, é necessário que o manifestante informe o CNPJ do agente econômico denunciado. Com essa informação a UA consegue encaminhar a denúncia para os órgãos apuratórios. Todavia, segundo a análise da amostra, a UA não possui um tratamento único para as denúncias recebidas conforme ilustrado na tabela a seguir:

TABELA 1 – TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS CONTRA AGENTES ECONÔMICOS REGULADOS CONFORME APRESENTAÇÃO DO CNPJ DO DENUNCIADO

ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS	CNPJ FOI INFORMADO	CNPJ NÃO FOI INFORMADO	TOTAL
Enviado aos órgãos apuratórios	11	11	22
UA solicita que o manifestante abra uma nova manifestação via plataforma “Fale Conosco”	6	27	33
UA solicita ao usuário complementação de informações	0	0	0
UA deveria arquivar a denúncia	1	3	4
TOTAL	18	41	59

Fonte: Elaboração Própria

Observa-se que dentre as manifestações em que o CNPJ do agente denunciado foi informado, 33% não foram encaminhadas para os órgãos apuratórios, mesmo cumprindo com os requisitos solicitados. Portanto, evidencia-se a não observância dos §1º e §2º do artigo 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 15. (...)

§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º

Também, ressalta-se que quando a manifestação não contém o número do CNPJ do agente regulado, em 65,8% dos casos a UA solicita que o manifestante contacte novamente a agência por meio da plataforma “Fale Conosco”. Reforça-se que dentro da amostra analisada, a UA não solicitou, em nenhum caso, complementação de informações quando a denúncia carece de informações de autoria, materialidade ou relevância, sempre indicando o “Fale Conosco” para a abertura de uma nova manifestação. Esta forma de tratamento é dissonante com o caput do artigo 16 da supracitada portaria que:

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

Conforme consta nas respostas ao questionário situacional e comunicado em reuniões ao longo do processo avaliativo, a UA não dispõe de normativos internos de ouvidoria, nem fluxos procedimentais formalizados, o que contribui para as desconformidades apresentadas neste tópico.

As desconformidades apresentadas neste tópico, são causadas pela falta de rotinas internas que organizam e desenham os fluxos internos de recebimento e tratamento das manifestações pela unidade. Conforme consta nas respostas ao questionário situacional e comunicado em reuniões ao longo do processo avaliativo, a UA não dispõe de normativos internos de ouvidoria, nem fluxos procedimentais formalizados.

Por sua vez, ao não realizar a alteração de tipologia de manifestações com teor de denúncia para denúncia, há a maior probabilidade de vazamento de informações pessoais do manifestante, impactando negativamente na segurança do denunciante.

A não alteração de tipologia pode gerar falhas tanto na análise das manifestações quanto na produção de relatórios e informações estratégicas, já que há inconsistência, subnotificando a quantidade de denúncias recebidas pela unidade.

1.4. Desatualização e falta de participação da Ouvidoria no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços do órgão

Em consulta ao sítio eletrônico da ANP foi verificado que a Carta de Serviços foi atualizada na data de sua publicação, em 03/11/2020. Ao acessar os serviços, verificou-se que alguns serviços foram atualizados em 17/11/2021 (serviços relacionados ao assunto Abastecimento, por exemplo) e outros não foram atualizados (serviços relacionados ao assunto Análises Tecnológicas, por exemplo).

Comparando os dados da Carta de Serviços disponível no sítio eletrônico da ANP e a Carta de Serviços disponibilizada no Portal Gov.br foram encontradas distorções sobre a quantidade de serviços prestados pela Agência. Na página da ANP estão listados 117 serviços, já no Portal Gov.br estão listados 133 serviços, o que demonstra inconsistências. Logo, há 16 serviços que não estão publicados adequadamente.

Assim sendo, verificou-se que a Carta de Serviços está desconforme ao inciso IV, do artigo 43 da Portaria CGU nº 581/2021 e ao artigo 46 da mesma portaria:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

(...)

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico “gov.br”.

No que se refere às informações que deveriam estar disponíveis nos serviços oferecidos na Carta de Serviços, verificou-se que as informações referentes aos incisos V, VI, XI, XII, XIII, XIV, XVI, XVIII e XIX não foram disponibilizadas, estando a Carta de Serviços em desacordo com o artigo 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

(...)

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

(...)

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

(...)

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

(...)

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Ademais, após análise minuciosa sobre os serviços elencados na Carta de Serviços, verificou-se que não há avaliação de satisfação ou outros meios de coleta de dados para verificar a qualidade da Carta de Serviços e a satisfação dos usuários ao utilizá-la, estando em desacordo com o artigo 7º, inciso IV, e artigo 43, inciso III, da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

(...)

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

A atualização periódica da Carta de Serviços e a disponibilização de todas as informações permitem que o usuário exerça sua cidadania por meio do controle e participação social.

1.5. Necessidade de complementar o Relatório de Gestão

O Relatório de ouvidoria é um documento que deve ser publicado anualmente na página da UA com informações relativas aos trabalhos realizados no ano anterior. O critério normativo utilizado para avaliar a adequação do documento consta no artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, na sequência:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Em consulta ao Relatório Anual de Ouvidoria da ANP de 2021 (<https://www.gov.br/anp/pt-br/composicao/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/relatorio-anual-2021.pdf>), verificou-se que o relatório carece de complementação, por não contemplar os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- a) Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- b) Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; e
- c) Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e respectivos prazos.

A falta dessas informações no relatório anual prejudica a capacidade de autoanálise da UA devido à falta de mapeamento dos assuntos mais frequentes; de identificação de falhas repetitivas; e de divulgação das medidas adotadas internamente conjuntamente com a contabilização dos benefícios financeiros e não financeiros.

1.6. Desconformidades no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

O artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece diversos requisitos de transparência e comunicação que devem estar publicados no portal dos órgãos e entidades sendo eles:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Ao acessar o sítio eletrônico da ANP, na página principal⁴ não há qualquer menção ao banner de acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Além disso, na página principal e no mapa do site, a seção “Ouvidoria” encontra-se apartada dos outros tópicos relacionados ao atendimento dos usuários.

Na página da seção “Ouvidoria”, novamente o *banner* de acesso direto à Plataforma Fala.BR não é disponibilizado, sendo apresentado somente um hiperlink para a Plataforma.

Da mesma forma, não é apresentado o link de acesso para o “Painel Resolveu?”. Ressalta-se ainda que na seção de Ouvidoria não se disponibiliza o currículo e a data de ingresso no cargo do ouvidor da UA. Não se identificou, ainda, disponibilidade de endereço de correspondência e/ ou atendimento presencial.

Em resposta ao questionário, a UA informou que recebe manifestações também por meio postal e presencialmente, todavia, apenas é disponibilizado um hiperlink que redireciona para a página da ANP, com o endereço, telefone e horário de funcionamento dos escritórios da ANP.

Embora não sendo uma desconformidade com as normas, ressalta-se que, no portal da ANP e em suas seções, não há uma distinção evidente sobre os papéis do “Fale Conosco” e da Plataforma Fala.BR. Dentre as consequências resultantes do mencionado anteriormente, a possível dificuldade do cidadão em acessar as informações básicas sobre a ouvidoria e os dados por ela gerados, e qual o melhor canal para se manifestar são significativos na perspectiva da unidade de ouvidoria como promotora do controle social. Dessa forma, a clara distinção entre os canais de recebimento adequados para cada tipo de manifestação direciona o cidadão, melhorando a prestação dos serviços e evitando retrabalhos no âmbito da ouvidoria.

4. Página Inicial — Português (Brasil) (www.gov.br)

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis:

- I. Formalizar em normativos internos os fluxos de recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todos os meios de entrada oferecidos pela UA, de maneira a mitigar riscos, principalmente, de divergências no tratamento de manifestações com teores similares;
- II. Utilização do sistema de recebimento, triagem, tratamento e tramitação de manifestações da Plataforma Fala.BR, a fim de:
 - a. promover um maior acompanhamento e controle social das atividades da agência;
 - b. gerar registros de acesso e edição das manifestações;
 - c. evitar com que informações pessoais e sensíveis de manifestantes sejam acessadas por agentes públicos sem autorização;
 - d. garantir a segurança de dados relevantes para as atividades finalísticas da agência, incluindo fiscalização de agentes regulados.
- III. Revisão da Carta de Serviços, com o objetivo de compilar todas as informações necessárias ao usuário de serviços públicos e manter consistência entre a carta disponibilizada no Portal de Serviços e a publicada no sítio eletrônico da ANP;
- IV. Atualização do sítio eletrônico da ANP e da seção “Ouvidoria” com a inserção de:
 - a. Banner de acesso à Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu?;
 - b. Endereço completo e horário de atendimento da unidade de ouvidoria na seção específica;
 - c. Distinções evidentes sobre as funções do Fale Conosco e da Plataforma Fala.BR para a agência reguladora;
 - d. Inserção do currículo e data de nomeação do titular do cargo de ouvidoria da UA.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura da Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis. Para tal, foram estudados os fluxos e procedimentos de recebimento e atendimento das demandas de ouvidoria, com foco nas demandas realizadas por cidadãos e usuários dos serviços públicos. Além de outras questões inerentes às atividades de ouvidoria, como disponibilidade de informações da unidade e referentes à Carta de Serviços da agência.

A avaliação, tem como intuito agregar valor a UA, contribuindo para a melhoria da gestão, da prestação de serviços públicos, e para facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da ANP, de um modo geral, atua em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021. Entretanto, cabe ressaltar que foram identificados riscos e oportunidades de melhoria, sobretudo em relação aos fluxos de recebimento e tratamento de manifestações recebidas via Plataforma Fala.BR e Central de Atendimento.

No que se refere à resposta aos manifestantes, foi verificado que há inconsistências nas respostas, em que respostas com assuntos e teores similares são tratadas de formas distintas. Destaca-se que em relação às manifestações contra agentes econômicos regulados, a atuação da ouvidoria ao redirecionar as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR para a Central de Atendimento cria obstáculos ao oferecimento de manifestações contra esses agentes, já que exige que o manifestante redija a manifestação novamente em outro canal.

Destaca-se também as vulnerabilidades de segurança identificadas no encaminhamento das manifestações para as unidades competentes e/ou órgãos apuratórios. Em que foi observada a utilização de ferramentas que não permitem a segurança e rastreabilidade dos dados das manifestações.

Também foram identificados pontos de melhoria em relação a publicização de informações pela UA, com inclusão de mais informações no sítio eletrônico da agência, complementação de informações nos relatórios de gestão da unidade e revisão da Carta de Serviços.

Diante do apresentado, foram propostas recomendações visando mitigar riscos que, se concretizados, podem comprometer a qualidade e alcance das atividades de ouvidoria. Além de promover melhorias substanciais no acesso às informações sobre a ouvidoria.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: (i) uniformização no tratamento das manifestações; (ii) salvaguarda de proteção aos dados dos manifestantes; (iii) maior acessibilidade das informações sobre a ouvidoria para a população em geral; (iv) mitigação de riscos de desconformidade na atuação da ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional e da validação das respostas pela UA ao Questionário de Avaliação.

A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as informações gerais da Ouvidoria:

QUADRO 1 – INFORMAÇÕES GERAIS

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Agência Reguladora
E-mail	eouv@anp.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/anp/pt-br/composicao/ouvidoria
Endereço	Avenida Rio Branco, 65 – do 12º ao 22º andar Bairro: Centro CEP: 20.090-004
Telefone - Canais de Atendimento	0800-970-0267 (Fale Conosco) (21) 2112-8100 (Escritório Central – Rio de Janeiro)
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Atendimento telefônico: de segunda-feira a sexta-feira, das 8 às 20h Atendimento Presencial: Não Informado
Ouvidor	Marcos Antônio Souza de Araújo <ul style="list-style-type: none">• Vínculo: Militar da Reserva Remunerada da Marinha e Cargo Comissionado de Gerência Executiva – CGE 000.2.• Formação: Graduação pela Escola Naval/RJ, Mestrado em Ciências do Mar, Doutorado em Ciências Políticas pela Escola de Guerra Naval/RJ.• Início do mandato: 20/09/2019• Portaria de Nomeação: Portaria ANP nº 414/2019

A.2. Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

A Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP, é uma agência reguladora, autarquia sob regime especial, com personalidade jurídica de direito público e autonomia patrimonial, administrativa e financeira, integrante da administração federal indireta, vinculada ao Ministério de Minas e Energia, e submetida ao regime autárquico especial. A agência foi instituída pela Lei nº 9.478/1997, com sede e foro no Distrito Federal, onde está localizado o Escritório-Sede, Escritório Central na cidade do Rio de Janeiro, e unidades descentralizadas nas cidades de Manaus, Salvador, Belo Horizonte, São Paulo e Porto Alegre.

A entidade é caracterizada pela ausência de tutela ou de subordinação hierárquica, pela autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira, e pela investidura a termo de seus dirigentes e estabilidade durante os mandatos, em conformidade com a Lei nº 13.848/2019. De acordo com seu Regimento Interno, a ANP tem como finalidade promover a regulação, a contratação e a fiscalização das atividades econômicas da indústria do petróleo, do gás natural e dos biocombustíveis.

Quanto à estrutura organizacional, a ANP está estruturada da seguinte forma:

- I. Alta Administração;
- II. Unidades de Assessoramento;
- III. Unidades Seccionais;
 - a) Auditoria Interna (AUD);
 - b) Ouvidoria (OUV);
 - c) Procuradoria-Geral (PRG);
- IV. Unidade Setorial;
- V. Unidades de Gestão Interna;
- VI. Unidades Finalísticas.

A Ouvidoria da ANP, indicada neste trabalho como Unidade Avaliada - UA, está vinculada funcionalmente à Diretoria Colegiada e administrativamente à Diretoria-Geral como disposto no Regimento Interno da ANP (Portaria ANP nº 265/2020), artigo 54, inciso I. A UA é regida pela Lei nº 13.848/2019, que institui a Ouvidoria nas agências reguladoras federais, e pela Portaria ANP nº 265/2020, que no artigo 97 aborda as competências da ouvidoria e no artigo 98 institui as atribuições do cargo de ouvidor.

Ademais, é composta pela seguinte estrutura administrativa:

- I. Ouvidor(a);
- II. Assessor Técnico Administrativo e Estatístico;
- III. Coordenação Institucional;
- IV. Coordenação Setorial.

Destaca-se também que no âmbito da ANP, na Superintendência de Fiscalização do Abastecimento (SFI) há uma coordenação de análise e atendimento de demandas externas e ouvidoria.

A.3. Competências

A Ouvidoria da ANP tem o papel de tratar as manifestações recebidas e produzir relatórios semestrais para uso interno da agência e anuais para uso externo à ANP. Essas competências estão dispostas nos incisos I a IV do artigo 97 da Portaria ANP nº 265/2020 (Regimento Interno da ANP), transcritas abaixo:

- 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;

Ademais, os encargos relacionados a Lei de Acesso à informação, Plano de Dados Abertos, gerenciamento dos serviços de atendimento ao consumidor e comunicação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados também foram atribuídos à Ouvidoria da ANP. Essas competências estão dispostas nos incisos V a VII do artigo 97 da Portaria ANP nº 265/2020, transcritas abaixo:

- 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.
- 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)

Para tanto, a unidade é administrada por um Ouvidor, a ser escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da alínea “f” do inciso III do artigo 52 da Constituição Federal, devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas no inciso I do caput do artigo 1º da Lei Complementar nº 64/1990. Ainda, deverá o ouvidor ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora, nos termos do artigo 23 da Lei nº 13.848/2019.

No que se refere ao mandato do ouvidor, será de 3 (três) anos, vedada a recondução, no curso do qual somente perderá o cargo em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar, tal qual disposto no § 1º do artigo supracitado. Ele deverá exercer suas funções sem subordinação hierárquica e as exercerá, sem acumulação com outras funções. Portanto, o Regimento Interno da ANP estabelece no artigo 98 as seguintes atribuições:

- I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela ANP;
- II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da ANP; e
- III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da ANP.

A.4. Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico da ANP, destaca-se que não foram encontrados normativos internos que tratem de assuntos relacionados à ouvidoria. O principal normativo relacionado ao

tema de ouvidoria oriundo da ANP é a Portaria nº 265/2020, que estabelece o Regimento Interno da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP.

A.5. Ouvidor

O titular da Ouvidoria está no cargo desde 20/09/2019. Segundo o artigo 23 da Lei nº 13.848/2019, os ouvidores das agências reguladoras serão nomeados pelo Presidente da República e terão mandato de 3 anos, vedada a recondução. Logo, o titular está ocupando o cargo em período maior do que o previsto em lei, sendo necessária a indicação pelo Presidente da República de outro agente público para assumir o cargo.

A.6. Equipe

Segundo informações coletadas, a UA é composta por 11 indivíduos, sendo o ouvidor, 8 servidores efetivos e 2 estagiários. No sítio eletrônico da UA não foram apresentados os currículos e vínculos dos membros da equipe. Destaca-se que em relação ao relatório anual de 2021, houve o acréscimo de uma estagiária, a uma agente pública.

No que se refere a participação da equipe em programas de capacitação, a UA informou que os servidores preenchem anualmente um formulário do plano de capacitação informando os cursos solicitados. Tais formulários são encaminhados para a Superintendência de Gestão de Pessoas.

Em relação aos cursos realizados pela equipe, foi informado que há participação da equipe nos cursos ofertados pela Profoco. Porém, em relação a cursos que exigem pagamento de inscrição e gastos com viagens, a equipe não está participando em razão da pandemia e restrições orçamentárias.

QUADRO 2 – EQUIPE TÉCNICA

EQUIPE	
Equipe de Ouvidoria	Alessandra da Silva Gomes • Função: Coordenadora Institucional
	Ana Laura Nogueira Vianna
	Anke Cordeiro Moraes • Função: Assessora Técnica Administrativa e Estatística
	Cláudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha
	Leandro Pereira Vaz
	Lúcia Maria Alves Rego Função: Secretária
	Maria Cristina Falcão de Almeida e Silva • Função: Ouvidora Substituta • Função: Coordenadora Setorial
	Wellington Barros Marques Afonso
	Estagiárias
Aline Ferreira Maia	
Wany Barros Marques Siqueira	

A.7. Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA, são disponibilizados 3 (três) canais de atendimento:

- **Fale Conosco:** realizado via internet, em um formulário próprio, ou pelo telefone 0800-970-0267.
- **Plataforma Fala.BR:** realizado via internet;
- **Por carta:** encaminhada para o endereço Av. Rio Branco, 65/22º andar, Rio de Janeiro-RJ, CEP 20090-004.
- **Presencialmente:** no escritório central da entidade no endereço Av. Rio Branco, 65, Rio de Janeiro-RJ, CEP 20090-004.

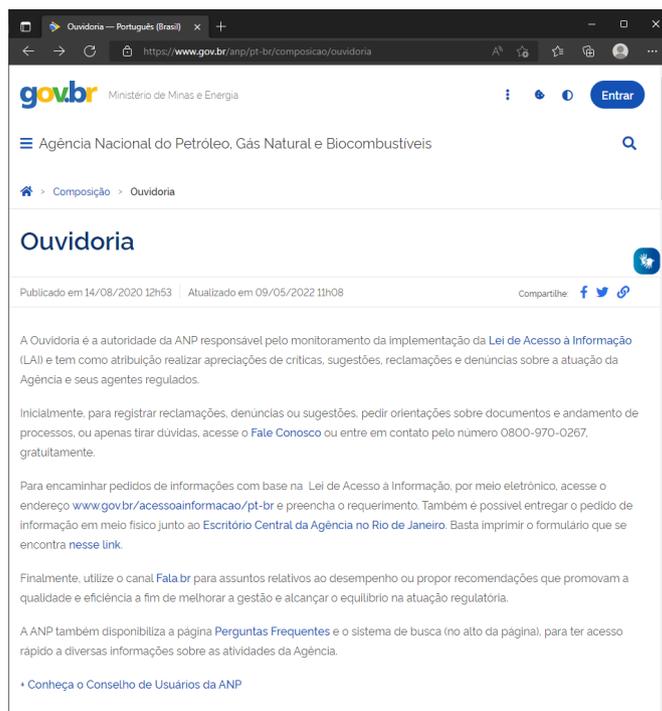
Ademais, convém destacar que a UA possui uma página de perguntas frequentes.

A.8. Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a própria Plataforma Fala.BR. Ademais, é utilizado o formulário Fale Conosco para envio de manifestações à Central de Atendimento, sistema independente e sem barramento com a Plataforma Fala.BR. Conjuntamente, o sítio da UA, o relatório de gestão e as respostas aos questionários indicam que, em regra, não há inserção das manifestações de ouvidoria recebidas por outros meios na Plataforma Fala.BR, como disposto no artigo 13 da Portaria CGU nº 581/2021.

No sítio eletrônico da UA é apresentado o hiperlink da Plataforma Fala.BR de forma secundária, após o hiperlink de acesso à Plataforma Fale Conosco. Adicionalmente, a página principal do sítio da ANP não dá destaque ao link de acesso à Plataforma Fala.BR. Segue abaixo a imagem da página da ouvidoria da ANP com destaque do local do hiperlink que redireciona à Plataforma Fala.BR.

FIGURA 1 – SÍTIO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA



Fonte: <https://www.gov.br/anp/pt-br/composicao/ouvidoria>

Também em relação ao sítio eletrônico, o artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021 define uma lista de obrigações de transparência que devem ser cumpridas pela UA. No portal do órgão é necessário constar “banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade”, todavia esse banner não está disponibilizado no sítio eletrônico.

Na seção ouvidoria é necessário conter informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Destes requisitos, os itens “a”, “b”, “c” e “g” estão disponibilizados no sítio da ouvidoria. Por outro lado, os itens “d” e “f” não foram encontrados no sítio da UA enquanto o item “e” não se aplicou a UA avaliada.

Convém destacar que a UA, segundo os dados fornecidos para o MMOuP, utiliza para triagem e tramitação interna das manifestações o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que se trata de um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos. Em entrevistas e na resposta ao questionário, foi informado que também é utilizado e-mail e o sistema da Central de Atendimento. Em averiguação, não foram apresentadas as justificativas para não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR e foi constatado que esses sistemas não garantem os requisitos de salvaguarda dos dados pessoais dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade, segurança e resolutividade.

Torna-se relevante indicar que a ouvidoria possui um painel dinâmico elaborado pela UA, trazendo os tipos de manifestação por canal de atendimento; mapa indicando as unidades da federação e os números de manifestações por estado; e o custo de manutenção da central de atendimento e da discagem direta gratuita (telefone 0800). Por outro lado, não há menção à página da ouvidoria, nem ao “Painel Resolveu?”, em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, artigo 72º, II, d.

A.9. Relatório Anual de Gestão

O Relatório Anual de Gestão é um documento que compila diversas informações relevantes sobre a ouvidoria e sua atuação. Esse documento é regulamentado pela Portaria CGU nº 581/2021 em seu artigo 6º, inciso XVII, o qual determina que compete às unidades do SISOUV a produção anual de relatório de gestão. Os artigos 51 e 52 da mesma portaria tratam da produção desses relatórios, conforme reproduzido abaixo:

Art. 51. Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, no qual a unidade apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;

II - introdução, na qual a unidade apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;

III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e

c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea “b”, quando cabível; e

V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Após análise, verificou-se que algumas informações elencadas no artigo 52, parágrafo 1º, citado acima, não constavam no Relatório de Gestão do ano de 2021: informações sobre a força de trabalho; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos. Ademais, de acordo com o artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, o Relatório de Gestão deve ser publicado até o dia 1º de abril de cada ano. Todavia, o Relatório do ano de 2021 foi publicado com atraso, tendo em vista que em outubro de 2022 o citado relatório não estava na página da ouvidoria.

A.10. Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no artigo 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio eletrônico da ANP, encontra-se a Carta de Serviços (disponível em [Carta de Serviços — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](#)), contendo os serviços públicos disponibilizados pela agência aos seus usuários. Na página da ANP estão listados 117 serviços, já no Portal de Serviços estão listados 133 serviços.

A.11. Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis no período de **01/04/2021 a 31/03/2022**.

a) Quantitativo Geral:

FIGURA 2 – QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel *Resolveu?*

No período em análise, a entidade recebeu 1.172 manifestações, sendo 739 respondidas e 433 arquivadas. Todas as manifestações (100%) foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 2,60 dias, inferior ao previsto no artigo 16º da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

b) Tipologia das manifestações:

FIGURA 3 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



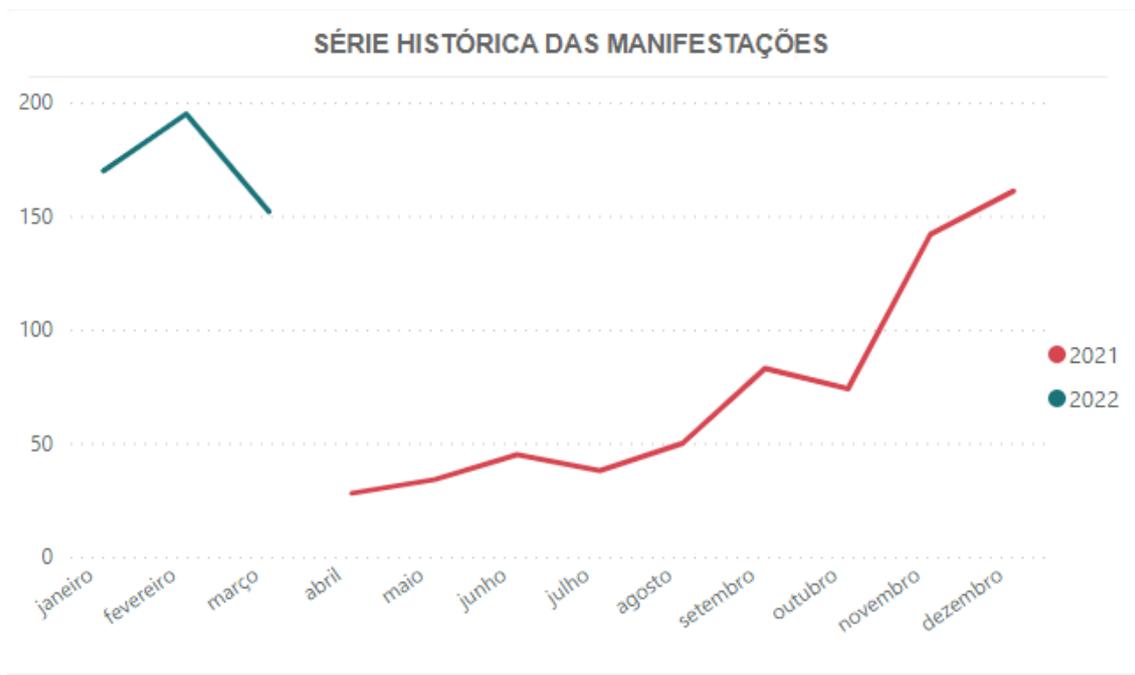
Fonte: Painel Resolveu?

A denúncia representa a tipologia de manifestação mais recebida pela UA, correspondendo a 48% do total, seguido da solicitação e da comunicação, que representaram 25,4% e 13,4% das manifestações recebidas, respectivamente. A reclamação e a sugestão totalizaram, 10,7% e 2,4% respectivamente. Por fim, no período, não foram recebidas manifestações de sugestão e simplificação.

c) Série histórica das manifestações

O gráfico mensal das manifestações, no período, apresenta um padrão crescente ao longo do ano de 2021 até o ponto de máximo global em fevereiro de 2022, com 195 manifestações. Esse aumento ao longo do período é algo relevante que poderá ser investigado, tendo em vista a eventual sazonalidade das manifestações.

FIGURA 4 – SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE ANÁLISE



Fonte: Painel Resolveu?

d) Resolubilidade da demanda:

FIGURA 5 – RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS



Fonte: Painel Resolveu?

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 1.234 manifestações registradas, obteve-se 59 respostas à pesquisa. Na percepção dos manifestantes dentro do universo das 59 respostas, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, 39% das demandas foram resolvidas a contento, 15% foram resolvidas parcialmente e 46% não foram resolvidas.

e) Satisfação com a resposta:

FIGURA 6 – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



Fonte: Painel Resolveu?

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 11,60% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 12,71% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 51,1%.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1. Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, que totalizaram 739 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta:

TABELA 2 – DADOS DA AMOSTRA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
Comunicação	13	0,77
Denúncia	48	1,83
Elogio	0	-
Reclamação	11	2,09
Simplifique	0	-
Solicitação	26	5,46
Sugestão	2	0,5
TOTAL	100	2,64

Fonte: Cálculos realizados pela equipe de avaliação

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no artigo 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que a Plataforma Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no artigo 3º do Decreto 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus artigos 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de 11 (onze) perguntas, elencadas abaixo, seguida de análise técnica a respeito da adequação das manifestações.

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente?*
- 3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 11. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a*

decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2. Resultados

De forma sintética, as respostas para as perguntas que direcionaram a avaliação são apresentadas a seguir:

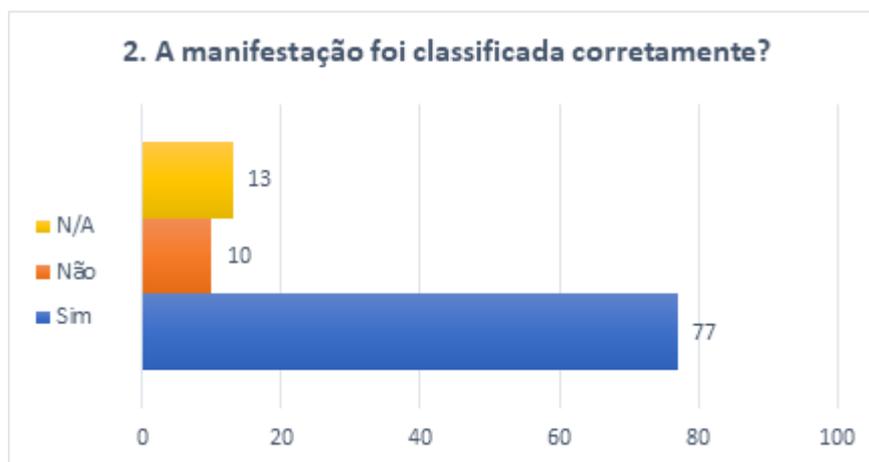
FIGURA 7 – PERGUNTA 1



Fonte: Elaboração própria

Como se observa no gráfico da pergunta 1, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação. Destaca-se que na amostra não foram identificadas prorrogações de prazo geradas pela ANP.

FIGURA 8 – PERGUNTA 2



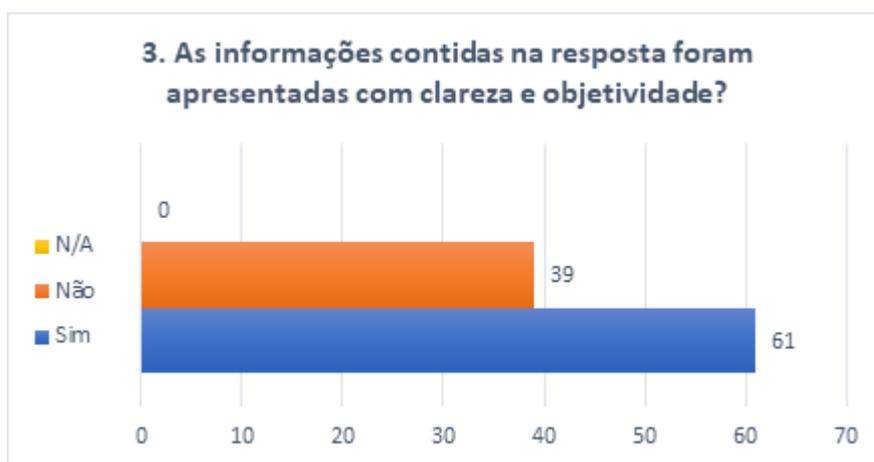
Fonte: Elaboração própria

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 87 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 77 foram classificadas corretamente contra 10 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 88,50% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

No que se refere às 10 manifestações classificadas incorretamente, 6 manifestações tratam de denúncias contra agentes econômicos regulados. Outras 4 manifestações abordam o acesso à informação, regulado pela Lei nº 12.527/2011.

Relativo às 13 manifestações restantes, convém destacar que, de acordo com o artigo 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

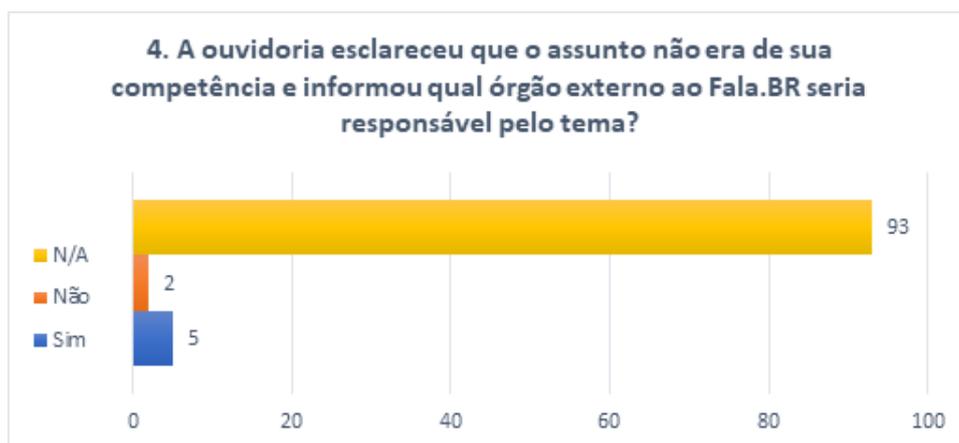
FIGURA 9 – PERGUNTA 3



Fonte: Elaboração própria

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 39 manifestações não foram respondidas com clareza e objetividade. Dentre as 39, 37 estão relacionadas ao tratamento dado às manifestações contra agentes econômicos regulados, enquanto as outras 2 manifestações referem-se aos serviços prestados pela ANP e acesso à informação.

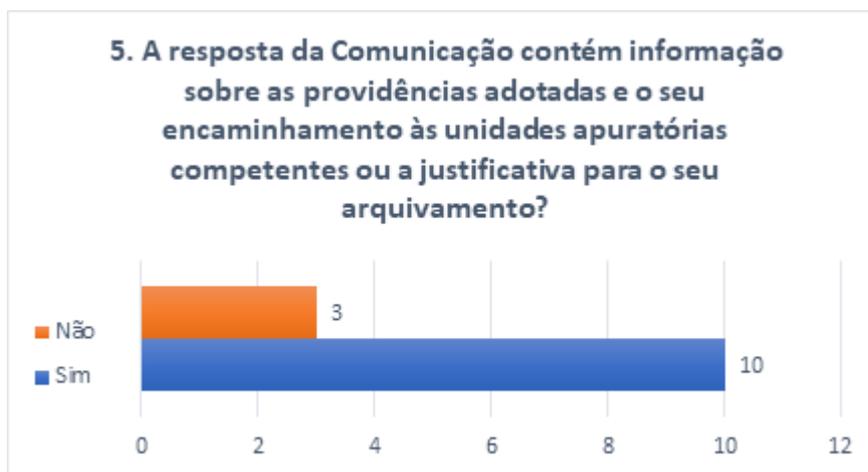
FIGURA 10 – PERGUNTA 4



Fonte: Elaboração própria

No gráfico acima, verifica-se que em 5 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em outros 21 casos a resposta da manifestação não era de competência da UA e a ouvidoria não indicou a ouvidoria competente, mais especificamente, as manifestações deveriam ser encaminhadas à Petrobras. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

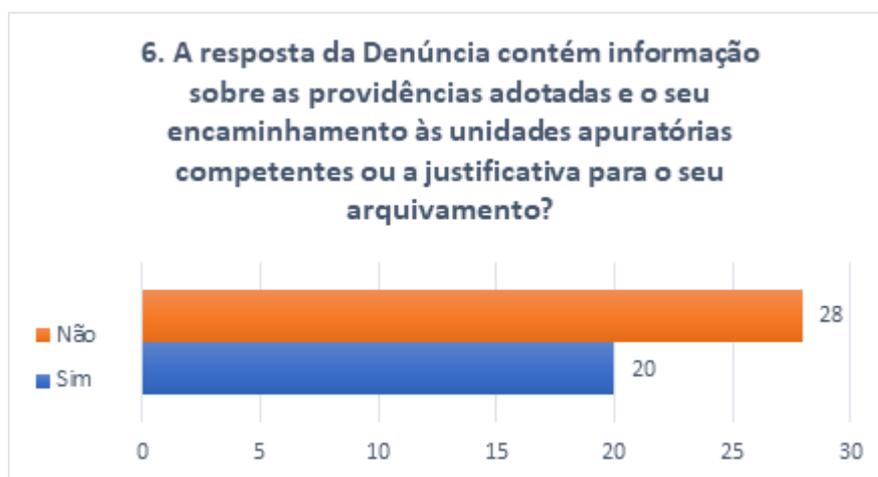
FIGURA 11 – PERGUNTA 5



Fonte: Elaboração própria

Em relação ao tipo Comunicação, das 13 comunicações presentes na amostra, em 10 a UA prestou esclarecimentos sobre os fatos ou encaminhou para as unidades apuratórias competentes. As 3 manifestações com resposta inadequada tratam sobre agentes econômicos regulados, em que a UA solicita informações adicionais a serem prestadas na plataforma Fale Conosco. Considerando que as comunicações de irregularidade não permitem a visualização da resposta da unidade pelo manifestante, não faz sentido solicitar complementação.

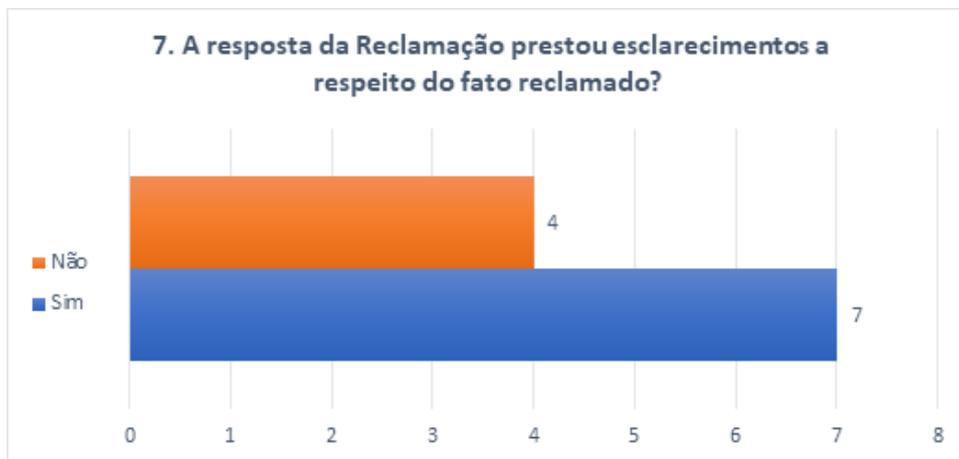
FIGURA 12 – PERGUNTA 6



Fonte: Elaboração própria

Das 48 denúncias analisadas, verifica-se que 58,33% (28 denúncias) das respostas não informam sobre o encaminhamento às unidades apuratórias ou justificam o arquivamento. Destaca-se que as não adequações estão, majoritariamente, relacionadas a solicitação de complementação de informações via Fale Conosco com o encerramento da manifestação na Plataforma Fala.BR.

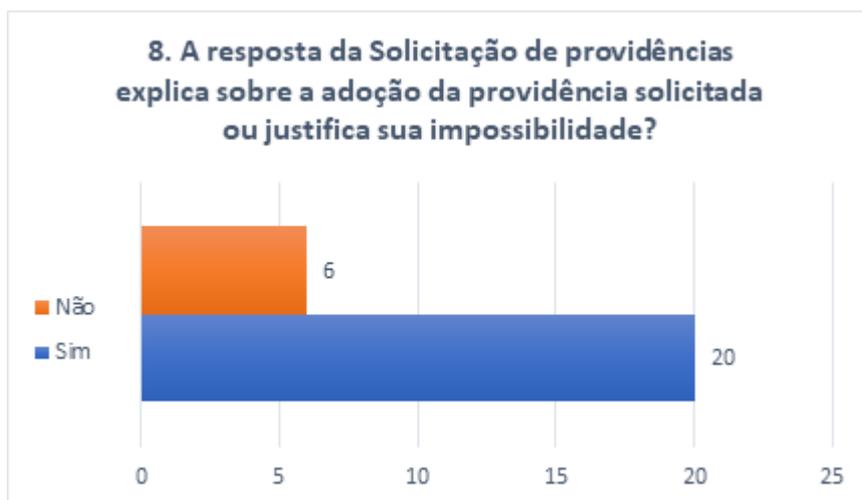
FIGURA 13 – PERGUNTA 7



Fonte: Elaboração própria

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 7 manifestações a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 4 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. Em verdade, essas 4 reclamações possuem teor de manifestação de denúncias contra agentes regulados em que a UA não promoveu a alteração de tipo e solicitou novas informações via Fale Conosco, encerrando a manifestação na Plataforma Fala.BR.

FIGURA 14 – PERGUNTA 8



Fonte: Elaboração própria

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 26 solicitações, em 20 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre a adoção de providências ou a justificativa de impossibilidade. Ao passo que em 03 solicitações, a UA solicitou que fosse aberto um novo chamado via Plataforma Fala.BR ou no Fale Conosco, em duas manifestações, não houve a comunicação da providência adotada, enquanto em uma a unidade deveria ter transferido a manifestação para outro órgão integrante da Plataforma Fala.BR.

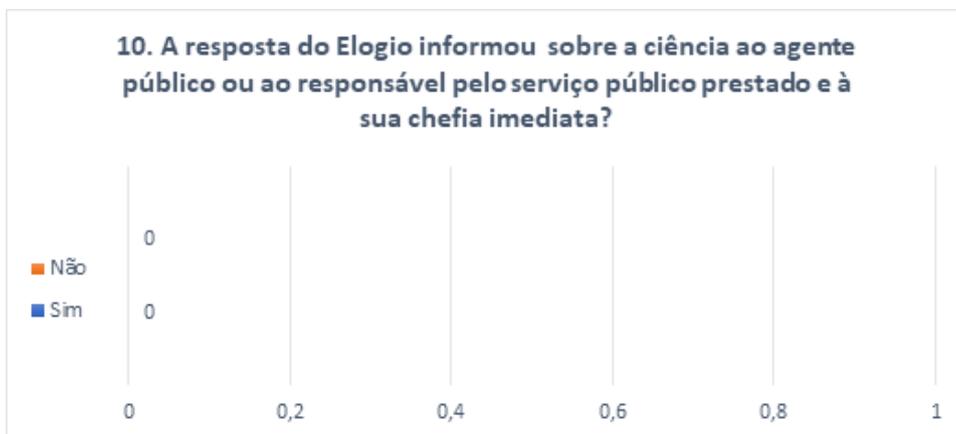
FIGURA 15 – PERGUNTA 9



Fonte: Elaboração própria

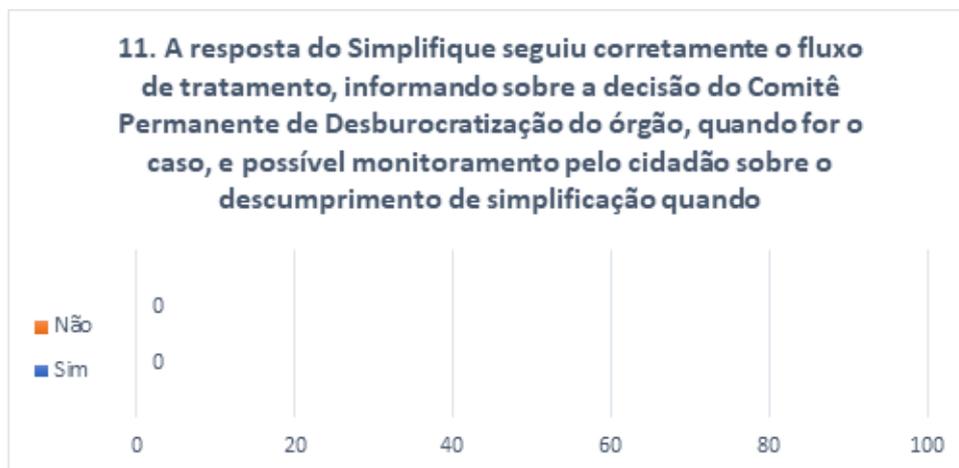
Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas duas manifestações: em uma delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto na outra não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 98 manifestações não se enquadram como solicitação.

FIGURA 16 – PERGUNTA 10



Fonte: Elaboração própria

FIGURA 17 – PERGUNTA 11



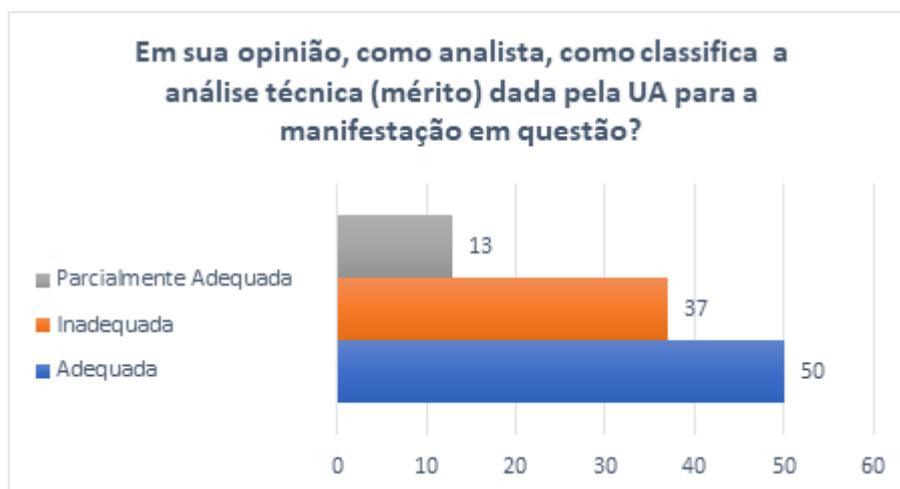
Fonte: Elaboração própria

No que tange aos elogios e solicitações de simplificação, não houve nenhuma ocorrência desses tipos de manifestação dentro da amostra analisada.

B.3. Avaliação Final

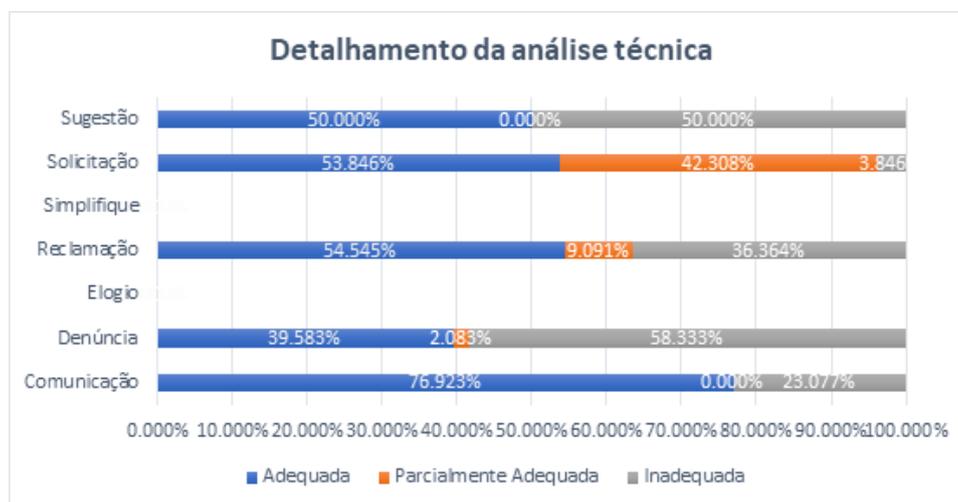
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 50 foram consideradas adequadas, 13 parcialmente adequadas e 37 inadequadas.

FIGURA 18 – ANÁLISE TÉCNICA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Elaboração própria

FIGURA 19 – DETALHAMENTO DA ANÁLISE TÉCNICA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Elaboração própria

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 16 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 comunicações, 1 denúncia, 2 reclamações e 11 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 37 manifestações inadequadas foram 3 comunicações, 28 denúncias, 4 reclamações, 1 solicitação e 1 sugestão.

B.4. Outras informações relevantes

Das 100 manifestações analisadas da amostra, 60 são referentes a consumidores que denunciam possíveis irregularidades realizadas por agentes econômicos da indústria do petróleo, por exemplo, acusações de comercialização de combustível adulterado.

Também é relevante o número de solicitações de acesso à informação direcionadas aos canais de ouvidoria e que não tiveram sua tipificação alterada. Dentro da amostra, 11 manifestações possuem característica de acesso à informação, que possuem legislação e meio próprio de comunicação, mesmo que integrado à Plataforma Fala.BR. Considerando somente essas duas categorias de manifestações recebidas, no contexto das 100 amostras analisadas, somente 29 abordaram questões internas à ANP.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 8115/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 26/05/2023, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

“A Ouvidoria da ANP está em processo de desenvolvimento de um fluxo institucionalizado adotando as práticas estabelecidas informalmente, isto é, sem ato normativo, para responder às manifestações recebidas de cidadãos que entram em contato com a agência. Essas manifestações podem ocorrer através de diferentes canais, como o telefone 0800, o formulário Fale Conosco disponível no site da ANP ou o sistema FalaBr.

O formato do fluxo institucionalizado a ser adotado pode ser uma Instrução Normativa ou uma Portaria Administrativa, conforme indicado pela administração interna da ANP.

Os procedimentos adotados visam garantir respostas adequadas e ágeis aos manifestantes. No caso das manifestações atendidas pela Central de Atendimentos, que é contratada por licitação, busca-se fornecer a resposta imediata durante o atendimento.

Quando não é possível fornecer uma resposta no ato do atendimento, o encaminhamento é realizado pelo sistema para as áreas responsáveis. Essas áreas têm seus interlocutores previamente registrados, o que facilita a comunicação e a resolução das demandas.

Posteriormente, a equipe da Ouvidoria analisa as respostas encaminhadas pelo sistema, verificando sua pertinência em relação ao tema da manifestação. Esse processo garante que as respostas sejam precisas e abordem as preocupações dos manifestantes de maneira adequada.

Nossa meta é assegurar que todas as manifestações recebidas sejam tratadas de forma diligente, seja respondendo no ato do atendimento, seja encaminhando-as às áreas responsáveis ou pela atuação direta da equipe da Ouvidoria. Dessa forma, buscamos promover uma comunicação eficiente e transparente entre a ANP e os cidadãos que dela se aproximam.

Uma vez concluído o fluxo institucionalizado, iremos comunicá-lo internamente para que todos os colaboradores estejam bem informados e alinhados quanto aos procedimentos a serem seguidos”.

Análise da Equipe de Avaliação

A Portaria CGU nº 581/2021 é explícita quanto a necessidade de definir e dar publicidade aos fluxos internos, conforme art. 42 abaixo:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Assim, considerando que a UA informa que está “em processo de desenvolvimento de um fluxo institucionalizado” para tratamento das manifestações de ouvidoria, porém sem um plano de ação para acompanhamento desta OGU, mantém-se a recomendação para que a UA possa finalizar o processo.

C.2. Inconsistência no tratamento das manifestações, por exemplo, manifestações com assuntos e teores similares sendo tratadas de formas distintas

“Ouvidoria está atenta à recomendação de evitar distinções entre assuntos similares e está observando os procedimentos para garantir uma abordagem consistente e justa em todas as manifestações recebidas. O intuito é reforçar o compromisso da Ouvidoria em tratar todos os cidadãos de forma igualitária, independentemente do tema ou da natureza de suas preocupações.

Cabe mencionar que a compatibilização do uso do sistema FalaBr com o sistema da Central de Atendimento traz, por vezes, confrontos indesejáveis, mas que não produzem na prática nenhum tipo de inconveniente que afronte a legislação vigente”.

Análise da Equipe de Avaliação

A Portaria CGU nº 581/2021 é explícita quanto a inclusão de todas as manifestações no Fala.BR ou em sistema integrado ao Fala.BR.

Este método operacional, está em desacordo com o artigo 13 inciso I, e artigos 24 e 26 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I – as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

(...)

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

(...)

Art. 26. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

(...)

§2º As unidades a que se refere o caput informarão anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, vem como a justificativa para a manutenção da contratação.

Para evitar distinção de tratamento de manifestações com assuntos similares, recomenda-se que a UA defina e dê publicidade aos fluxos internos de tratamento de denúncias e dos outros tipos de manifestações de ouvidoria.

No que se refere a compatibilização do uso do sistema Fala.BR com o sistema da Central de Atendimento, mantém-se a recomendação para que a UA inclua todas as manifestações de ouvidoria no Fala.BR ou em sistema integrado, mas, caso a UA opte por não fazer, deverá informar anualmente as medidas de mitigação de riscos e justificar a manutenção do sistema contratado.

C.3. Desconformidades na operação da Central de Atendimento; inadequação e fragilidades nos processos de tratamento das manifestações, caracterizado pelo risco de compartilhamento de informações pessoais de denunciantes com agentes não autorizados

“A Central de Atendimento tem papel fundamental na condução das atividades de ouvidoria da ANP. Como exemplo, são mais de 40.000 postos de gasolina, dentre outros agentes, e cerca de 200 manifestações diárias entrantes por diversos canais, o que tornaria o trabalho da ouvidoria quase impossível sem uma Central.

Contudo, a ANP não possui sistema de TI próprio que ampare uma atividade de Central independente. Atualmente, as nossas licitações exigem um fornecimento de sistema de captação, registro e direcionamento de demandas por parte da contratada. Tal posicionamento, por vezes, causa a necessidade de ajustes no processo como um todo por conta da diversidade de sistemas em uso no mercado. Entretanto, de nenhuma forma as obrigações legais da Ouvidoria são aviltadas, uma vez que os sistemas disponíveis são nutridos de funções que inibem possíveis infrações previstas na legislação.

Importante ressaltar que, de acordo com o sistema analisado, a Ouvidoria assegura a total ocultação dos dados dos denunciantes, garantindo a confidencialidade das informações. Durante o fluxo interno de verificação, todos os dados dos denunciantes são protegidos e não estão disponíveis para visualização por parte de outras áreas ou setores.

Quando uma denúncia é recebida pela Central de Atendimentos, ela é automaticamente classificada como sigilosa, e seus dados são ocultados para manter a privacidade do denunciante. Somente a equipe da Ouvidoria tem acesso a essas informações sensíveis.

Essa abordagem reforça o compromisso da Ouvidoria com a segurança e a proteção dos denunciantes, incentivando-os a se manifestarem com tranquilidade e confiança, sabendo que suas identidades e informações pessoais estão devidamente resguardadas. A garantia de sigilo é fundamental para criar um ambiente de confiança e favorecer a transparência no tratamento das denúncias e manifestações recebidas pela ANP.

Vale assinalar que ao receber denúncias identificadas por meio do FalaBr que não contenham os dados necessários para registro e encaminhamento para a Fiscalização, a equipe passou a adotar a recomendação da CGU para utilizar o pedido de complementação existente no referido sistema”.

Análise da Equipe de Avaliação

Entendemos as dificuldades da UA em virtude da grande demanda de manifestações, no entanto, como órgão central de Ouvidoria, cabe a esta OGU recomendar que a UA faça alterações em seus sistemas e procedimentos para que o trabalho esteja de acordo com a legislação, assim mantém-se a recomendação para que a UA inclua todas as manifestações de ouvidoria no Fala.BR ou em sistema integrado para que os achados apontados sejam solucionados, mas, caso a UA opte por não fazer, deverá informar anualmente as medidas de mitigação de riscos e justificar a manutenção do sistema contratado.

C.4. Desatualização e falta de participação da Ouvidoria no processo de elaboração desatualização da Carta de Serviços do órgão

“Em princípios do ano de 2022, foi determinado pela Superintendência de Gestão Estratégica (SGE) que a gestão da Carta de Serviços fosse conduzida pela Ouvidoria. Desde então, a

Ouvidoria iniciou o processo de atualização e que está em fase final de atualização e, por conseguinte, divulgação. Faz-se mister mencionar que a ANP está passando por um processo de alteração de Gestão, o que por vezes causa a interrupção da atualização da Carta por motivos de possíveis alterações nos processos internos”.

Análise da Equipe de Avaliação

A Portaria CGU nº 581/2021 é explícita quanto a necessidade de elaborar e manter atualizada a Carta de Serviços, conforme art. 43 abaixo:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

(...)

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico “gov.br”.

Assim, considerando que a UA informa que “iniciou o processo de atualização e que está em fase final de atualização” e que está passando por um processo de alteração da gestão que tem causado a interrupção da atualização da Carta de Serviços, mantém-se a recomendação para que a UA possa finalizar o processo.