



# **Biodiesel brasileiro**

---

Orientações para a sua empresa registrar não conformidades junto à Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e à Controladoria Geral da União (CGU).



# Etapas para registros de não conformidades do biodiesel junto à ANP

## 1ª ETAPA: COLETA DE EVIDÊNCIAS



A documentação dos problemas deve ser comprovada por meio de **fotos, vídeos e registros**, utilizando os seguintes **exemplos** de indicadores **que podem ser relatados em formato de tabela no Excel**:

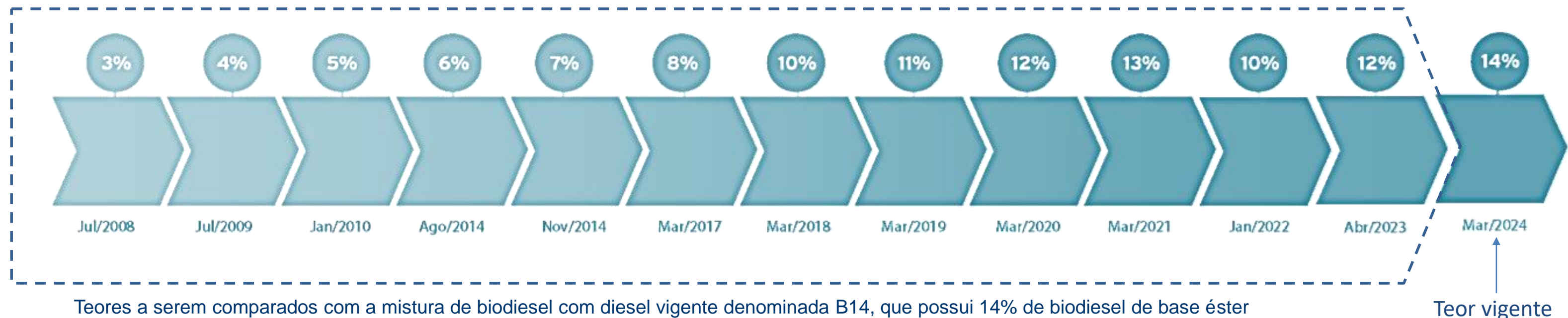
- Contabilização de trocas de filtros de combustível por km;
- Quantidade de sinalizações da luz EDC (*electronic diesel control*);
- Contabilização de falhas no sistema de injeção dos veículos por km;
- Quilômetros rodados por litro de combustível consumido;
- Contabilização de paradas repentinas por viagem devido a falhas de sistema de motor;
- Número de trocas de peças por desgaste prematuro;
- Número da troca de filtros de óleo lubrificante por km;
- Quilômetros percorridos por troca de óleo lubrificante;
- Quilômetros percorridos por troca de óleo de motor;
- Número de constatações quanto à presença de borra nas peças mecânicas do veículo e/ou no tanque de armazenamento;
- Número de constatação de perda de potência do motor: relato de motorista por viagem; e
- Tempo do veículo inativo na garagem devido a problemas mecânicos.

# Etapas para registros de não conformidades do biodiesel junto à ANP

## 2ª ETAPA: COMPARAÇÃO ENTRE TEORES



Após coletar os dados dos indicadores descritos na primeira etapa, informe o registro do teor de biodiesel de base éster no seu controle, conforme linha do tempo indicada adiante:



# Etapas para registros de não conformidades do biodiesel junto à ANP

## 2ª ETAPA: COMPARAÇÃO ENTRE TEORES

Exemplos de indicadores tabulados em Excel com comparativo de teores

	FILTRO COMBUSTÍVEL				Luz EDC				Média de Km Rodado/Litro		Filtro Óleo Lubrificante				
	BXX	B14			BXX	B14			BXX	B14	BXX	B14			
	Frota	Quantidade Filtros Trocados	Km Rodado	Quantidade Filtros Trocados	Km Rodado	Quantidade EDC	Km Rodado	Quantidade EDC	Km Rodado	km/L	km/L	Quantidade Filtros Trocados	Km Rodado	Quantidade Filtros Trocados	Km Rodado
	11111	2	92.207	18	196.855	0	92.207	1	196.855	2,99	3,14	0	92.207	4	196.855

# Etapas para registros de não conformidades do biodiesel junto à ANP

## 3ª ETAPA: RELATO À ANP



Os registros podem ser formalizados, por meio dos canais de comunicação da ANP:

➤ **Canal Fale Conosco:**

[gov.br/anp/pt-br/canais\\_atendimento/fale-conosco](http://gov.br/anp/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco)



**Canal da ANP** para denúncias ou reclamações.  
Exemplo: relato de combustível de má qualidade.

➤ **Comunicação por carta, enviar para:**

Av. Rio Branco, 65, 22º andar, CEP: 20090-004  
Rio de Janeiro/RJ

➤ **Se o registro for uma denúncia ou reclamação dos postos de abastecimento, distribuidores ou transportadores retalhistas**, entre em contato gratuitamente com a ANP pelo seguinte número:

0800 970 0267

➤ **Se o registro for uma reclamação direcionada sobre a eventual má atuação da ANP**, utilize o Fala.BR:

[falabr.cgu.gov.br/web/home](http://falabr.cgu.gov.br/web/home)



**Canal da CGU** (Controladoria-Geral da União)  
Exemplo: falta de controle do combustível por parte da ANP.

**Passo a passo para registros digitais:  
relatos de não conformidade à ANP no canal  
Fale Conosco (3ª etapa)**

## PASSO 1

## Fale Conosco

Publicado em 29/07/2020 14h44 | Atualizado em 11/08/2023 16h10

Compartilhe: f in

• Veja aqui telefones, endereços e horário de funcionamento dos canais de atendimento.

O Fale Conosco recebe as sugestões, denúncias, pedidos de informações e reclamações.

Os consumidores, agentes econômicos e pesquisadores, entre outros tipos de público podem ligar gratuitamente para 0800 979 0267 de segunda a sexta-feira, das 8 às 20h, ou enviar perguntas, denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de informações.

Selecione seu formulário

Se preferir se comunicar com a ANP por carta, envie a correspondência para:

Av. Rio Branco, 65 / 22º andar - 20090-004 - Rio de Janeiro - RJ

Recomendamos consultar o item Perguntas Frequentes, onde você pode encontrar a resposta para o que procura.

<https://www.gov.br/anp/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>

Utilize o canal Fala.BR, citando o protocolo de seu atendimento, 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.

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

Entre no canal **Fale Conosco** da ANP pelo link: [www.gov.br/anp/pt-br/canais\\_atendimento/fale-conosco](http://www.gov.br/anp/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco) e selecione a opção **“Selecione seu formulário”**

Selecione seu formulário



## PASSO 2

gov.br Ministério de Minas e Energia Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade OIA RALEM

Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

O que você procura?

Canais de Atendimento > Fale Conosco

# Fale Conosco

Publicado em 29/07/2020 14h44 | Atualizado em 11/08/2023 16h10

Compartilhe

- Veja aqui telefones, endereços e horário de funcionamento dos escritórios da ANP

O Fale Conosco recebe as sugestões, denúncias, pedidos de informações e solicitações de esclarecimentos sobre o uso dos sistemas da ANP.

Os consumidores, agentes econômicos e pesquisadores, em qualquer dia de úteis podem ligar gratuitamente para 0800 879 4242 de segunda a sexta-feira, das 8 às 20h, ou enviar perguntas, denúncias, reclamações, sugestões e elogios pelo formulário online.

Selecione seu formulário

- Selecione seu formulário
- Fazer uma consulta, sugestões ou elogio
- Fazer uma denúncia ou reclamação - outros**

Recomendamos consultar o item Perguntas Frequentes, onde você pode encontrar respostas para as perguntas mais comuns.

<https://www.gov.br/anp/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>

Utilize o canal Fala.BR, citando o protocolo de seu atendimento, para assuntos relativos ao desempenho ou prazo de atendimento que comprometem a qualidade e eficiência a fim de melhorar a gestão e alcançar o equilíbrio na atuação regulatória.

Na mesma tela, selecione a opção “Fazer uma denúncia ou reclamação - outros”

Selecione seu formulário

Fazer uma consulta, sugestões ou elogio

Fazer uma denúncia ou reclamação - outros



## PASSO 3

Os campos indicados com asterisco (\*) são de preenchimento obrigatório, estas informações serão encaminhadas para a área responsável na ANP.

Para os anexos são aceitos os formatos XLS, XLSX, PDF, JPG, PNG ou GIF. Tamanho até 10 MB.

### Formulário de envio de denúncias e reclamações - outros

**DADOS DO ESTABELECIMENTO DENUNCIADO:** (informe o maior número de dados possível)

Atividade:



Após a seleção, desça a tela até encontrar o **“Formulário de envio de denúncias e reclamações”**, onde encontrará campos para preenchimento.

1º - Escolha a atividade do estabelecimento denunciado entre as seguintes opções:

Distribuidor, Lubrificantes, Ponto de abastecimento, Posto de Combustíveis,

Revendedor de Gás (GLP), TRR (Transportador Revendedor Retalhista).

Caso não consiga especificar a atividade, escolha a opção **“Outros”**.

## PASSO 4

Nome/Empresa:

CNPJ:

Somente Número



**É necessário que nos informe o nº do CNPJ do posto. O consumidor deve observar, no ato do abastecimento, o endereço completo e o CNPJ. No caso das revendedoras registradas e sem esses dados nem sempre é possível**

Rua | Avenida | Estrada\*:

Complemento (Nº, Km, Quadra):

Preencha os dados do estabelecimento denunciado com o máximo de informações disponíveis, nos seguintes campos:

**1) Nome/Empresa**

**2) CNPJ (apenas números)**

**3) Endereço**

Rua/Avenida/Estrada

Complemento

Bairro

Estado e Cidade

**4) Outras informações que achar pertinente**

PASSO 5

Outras informações:

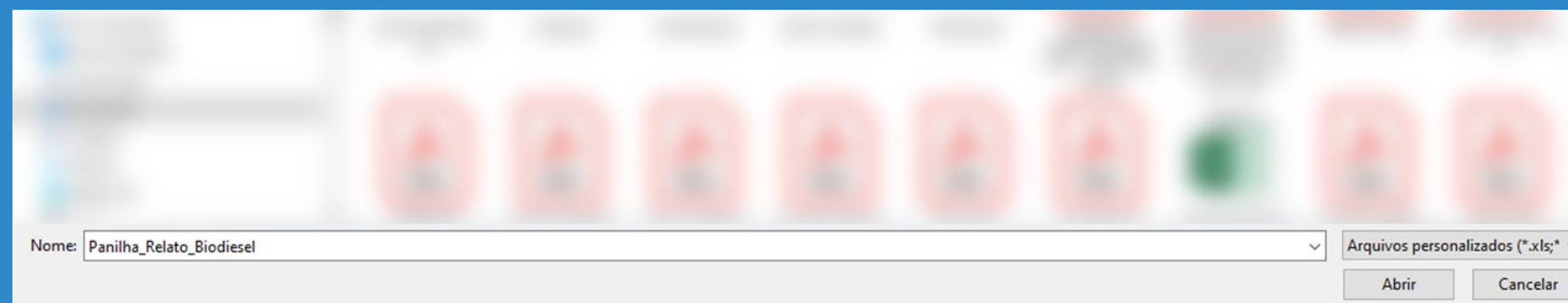
Mensagem\*:



No campo **Mensagem (obrigatório)**, faça o relato textual dos problemas constatados em sua empresa e cite todas as evidências e suas consequências à operação de transporte.

Selecione **Anexar** e insira todas as evidências do problema, podendo ser em forma de fotografias ou tabelas com indicadores.

ANEXAR





DADOS PESSOAIS: (preencha apenas caso queira se identificar)

Caso queira se identificar (não é obrigatório), preencha seus dados

pessoais:

Nome

E-mail

**Perfil** →

Telefone para contato

Estado e Cidade

Endereço

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
AGENTE ECONÔMICO  
CONSUMIDOR  
DISQUE DENÚNCIA  
ENTIDADE DE CLASSE  
ENTIDADE DE DEFESA  
ESTUDANTE/PESQUISADOR  
IMPrensa  
NÃO IDENTIFICADO  
OUTROS  
PODER JUDICIÁRIO/MINISTÉRIO PÚBLICO  
POLÍCIA



Rua | Avenida | Estrada:

Complemento (Nº, Km, Quadra):

ENVIAR



Envie o formulário preenchido e anexos à ANP e registre a confirmação de envio, anotando o código gerado.

Seu código de atendimento é: 13380

OK

Serviços que você acessou

**Passo a passo para registros digitais:  
denúncias direcionadas à ANP no canal  
FalaBR da Controladoria-Geral da União  
(3ª etapa)**



## PASSO 1

The screenshot shows the gov.br Fala.BR website. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, 'Controladoria-Geral da União', and links for 'Inicio', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', 'Entrar', and 'Cadastrar'. Below the navigation bar, the main heading reads 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' with a subtext: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' To the right of this text is an illustration of three people. A yellow banner below the heading contains a warning: 'Atenção! Acesso exclusivo pela Conta Gov.br. Em breve, o Login Fala.Br será realizado exclusivamente pela Conta Gov.br. Para que você não perca seu acesso, clique em "Saiba mais" e confira se seus dados estão atualizados.' Below the banner, there are two main service options: 'Ouvidoria' (with a speech bubble icon) and 'Ouvidoria Interna' (with a person icon). The 'Ouvidoria' option is highlighted with a blue arrow pointing to a blue callout box. At the bottom, there are buttons for 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'. The gov.br logo is visible in the bottom left corner.

gov.br | Controladoria-Geral da União

Inicio Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar Cadastrar

Fala.BR  
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

### Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.

Atenção! Acesso exclusivo pela Conta Gov.br  
Em breve, o Login Fala.Br será realizado exclusivamente pela Conta Gov.br. Para que você não perca seu acesso, clique em "Saiba mais" e confira se seus dados estão atualizados.  
[Saiba mais](#)

**Ouvidoria**  
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

**Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

gov.br

Entre no canal **FalaBR** da CGU pelo link:  
[falabr.cgu.gov.br/web/home](https://falabr.cgu.gov.br/web/home)  
e selecione a opção **“Ouvidoria”**

## PASSO 2

**gov.br** | Controladoria-Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar Cadastros

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

### O que você quer fazer?

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

← Voltar

- Reclamação**  
Manifeste sua insatisfação com o serviço público
- Denúncia**  
Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública
- Elogio**  
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público
- Sugestão**  
Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos
- Simplifique**  
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Consulte seu protocolo Perguntas frequentes

Na seção “O que você quer fazer”,  
selecione uma das opções:  
**Reclamação ou Denúncia**

## PASSO 3

The image shows the login page of gov.br. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, the text 'Controladoria Geral da União', and links for 'Inicio', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', 'Entrar', and 'Cadastrar'. Below the navigation bar, there is a section for 'Fala.BR' with the subtitle 'Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. The main heading is 'Para continuar, escolha uma identificação' with a subtext 'Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017'. There are two login options: 'Login Fala Br' and 'Login gov.br (Login único)'. The 'Login Fala Br' section has a text box for 'Login' (Email ou CPF) and a text box for 'Senha' (Digite sua senha). The 'Login gov.br (Login único)' section has a large blue button labeled 'Entrar com gov.br'. A blue callout box with a white arrow points to the 'Entrar com gov.br' button, containing the text: 'Em seguida, faça o cadastro ou login via identificação pelo FalaBR ou pelo login único do gov.br'. At the bottom of the page, there is a dark blue footer with the gov.br logo and links for 'Início', 'Serviços', 'Instituições', 'Decisões e Determinações', and 'Ajuda'.

gov.br | Controladoria Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar Cadastrar

Fala.BR  
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

### Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

#### Login Fala Br

Identificação com restrição de acesso  
Insira seus dados de login e senha para continuar

Login

Obrigatório

Senha

Obrigatório

[Esqueci minha senha](#) [Não possui usuário? Criar conta](#)

[Voltar](#) [Entrar](#)

#### Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro

[Entrar com gov.br](#)

Em seguida, faça o cadastro ou login via identificação pelo FalaBR ou pelo login único do gov.br

gov.br

Início Serviços Instituições Decisões e Determinações Ajuda



## PASSO 4

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal > Nova Manifestação - Reclamação



### Faça sua reclamação

Escolha essa opção para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiências. Também se aplica aos casos de omissão na prestação de um serviço público.

#### Destinatário

Filtre por esfera federal, estadual ou municipal. ^

Esfera

Q Federal

x v

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida.

Q ANP - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

x v

Obrigatório.

#### Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Q Selecione

x v

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitem a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar.

Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas e não se que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Limite máximo de 8000 caracteres

No campo de destinatário, selecione a esfera **“Federal”** e o órgão **“ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis”**

## PASSO 5

### Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) <sup>A</sup>

Esfera

Q Federal

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Q ANP - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Obrigatório

### Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Q Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)

Não encontrou? Clique aqui!

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o endereço, o horário da ocorrência, a placa do veículo, a conduta praticada e tudo mais que possa ajudar.

DESCREVA A RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA AQUI.

Restam **7964** caracteres

Obrigatório.

Envio de arquivos

Selecione o arquivo

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.png, .jpg, .png), arquivos planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Não encontrou? Clique aqui!

Local do fato <sup>i</sup>

Em assunto, selecione “**Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)**” e descreva a reclamação/denúncia no campo **Fale aqui.**

PASSO 6

**Destinatário**

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) <sup>A</sup>

Esfera

Q Federal

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Q ANP - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Obrigatório

**Descrição**

Sobre qual assunto você quer falar?

Q Selecione

Não encontrou? Clique aqui

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão.

Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas.

Limite máximo de 8000 caracteres.

Obrigatório

**Envio de arquivos**

Selezione o arquivo

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Não encontrou? Clique aqui

**Local do fato** ⓘ

Caso possua evidências como fotos, documentos ou planilhas, clique em **“Selecione o arquivo”** e envie as provas em formatos aceitáveis: pdf, doc, docx, txt, jpeg, jpg, png, xls, xlsx, mp3 e mp4.



Envio de arquivos

Selecione o arquivo

São aceitos documentos de texto (pdf, doc, docx, xls)

Não encontrou? Clique aqui!

Local do fato ?



Em **Local do fato**, informe onde ocorreu a reclamação/denúncia, em Estado, Município e Local. **Atenção**: essa informação não é obrigatória.

Estado

x v

Município

x v

Local

Quais são os envolvidos no fato? ?

Nome do Envolvido

CPF

Órgão/Empresa

Função do Envolvido

x v



[← Voltar](#)

[Avançar →](#)





## Conclusão

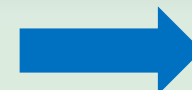
Sua manifestação foi registrada com sucesso



### Obrigado por sua participação!

Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a seguir

Número de protocolo:  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX



Após a conclusão, anote o número do protocolo para acompanhar a sua manifestação no site do FalaBR da CGU, clicando em “Minhas Manifestações” na página [falabr.cgu.gov.br/web/principal](http://falabr.cgu.gov.br/web/principal)

### Para consultar sua Manifestação

#### Cidadão cadastrado

Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema.

#### Cidadão sem cadastro no sistema

Informe o número do protocolo e o código de acesso

Imprimir



Minhas Manifestações

Consulte o andamento de suas manifestações

### Avalie o Fala BR

Em uma escala de 0 a 20 considerando sua experiência ao registrar sua manifestação, o quanto você recomendaria o FalaBR para um amigo ou familiar?

Muito insatisfatório



Muito satisfatório

Voltar





## **Importância de registro**

Não deixe de enviar à ANP ou à CGU os problemas identificados na atividade da sua empresa, sempre que houver ocorrências atreladas ao biodiesel. Os relatos são muito importantes para contribuir com a qualidade do combustível nacional.