



Ouvidoria-Geral da Petrobras

—
Balanço 2018

Sumário



DESTAQUES
GERAIS

PRINCIPAIS
RESULTADOS



CONSIDERAÇÕES
FINAIS

01 DESTAQUES GERAIS





1.1 Introdução destaques gerais

Em 2018, alcançamos um aumento expressivo na quantidade de denúncias de fraude e corrupção encerradas, demos continuidade às apresentações trimestrais ao Comitê de Auditoria Estatutário e houve a consolidação da Matriz de Risco, criada pela Ouvidoria-Geral, como o balizador de decisões quanto ao processo de apuração das denúncias.

Com o objetivo de melhor atender nossos demandantes, realizamos um trabalho de alinhamento com as áreas responsáveis pelos canais de atendimento da companhia, fortalecendo o nosso papel como canal de segundo atendimento para demandas categorizadas como reclamação, pedido, sugestão e elogio.

Demos continuidade a algumas iniciativas para a divulgação de temas relevantes à Ouvidoria-Geral. Além das reuniões do Fórum das Ouvidorias do Sistema Petrobras, apresentamos palestras, de caráter preventivo, relacionadas ao tema “violência no trabalho” para diversas Unidades da Petrobras no Brasil.

Conduzimos atualizações e inclusões no Portal de Transparência da Petrobras, alinhados com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e novas legislações. Promovemos ações para o atendimento dos novos requisitos da Lei nº 13.303/16, a Lei das Estatais, aderimos ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e implementamos melhorias pontuais nos compromissos divulgados na Agenda de Autoridades.

1.2 Transparência na Petrobras

No ano de 2018 realizamos uma série de melhorias e alterações em nosso Portal de Transparência, ampliando sua acessibilidade e a transparência dos nossos negócios e ratificando o compromisso da Petrobras com a conformidade legal. Adotamos melhorias na Agenda de Autoridades, que passou a contemplar o histórico de compromissos públicos de nossos Diretores, Presidente e Ouvidor-Geral.

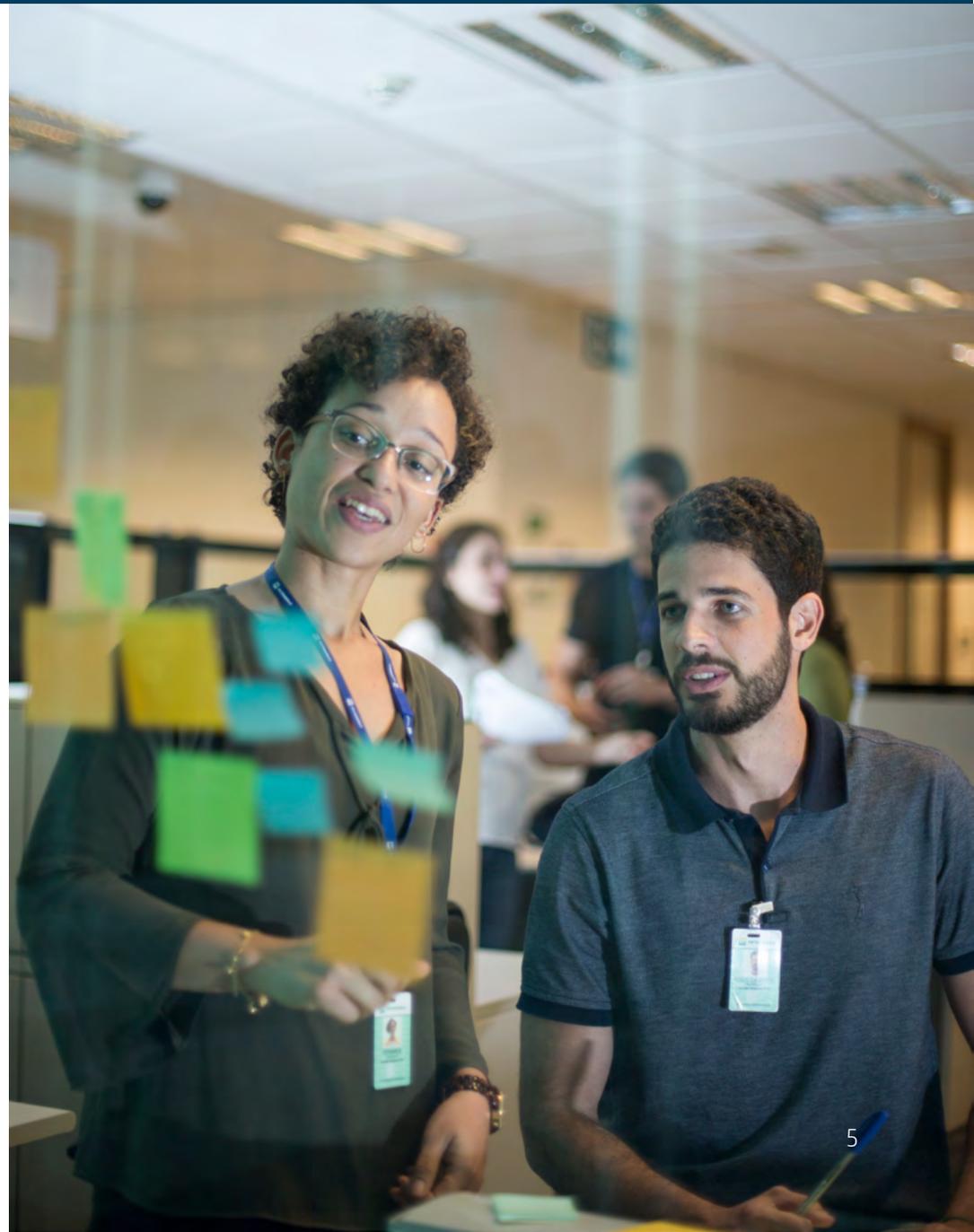
Em atendimento aos novos requisitos da Lei nº 13.303/16, a Lei das Estatais, atualizamos e incluímos novos dados nas seções de “Licitações”, “Contratos”, “Aditivos”, “Convênios” e “Patrocínios”, bem como criamos na seção “Despesas” a subseção “Aquisição de bens”, abrangendo todas as compras de materiais efetivadas pela companhia.

Confira as novidades em nosso Portal de Transparência

<http://transparencia.petrobras.com.br/>

Em junho de 2018 aderimos integralmente ao Sistema Eletrônico da Controladoria-Geral da União (e-SIC), que centraliza o recebimento de pedidos de acesso à informação amparados pela Lei de Acesso à Informação – LAI - dirigidos à Administração Federal direta e indireta.

Atualizamos nosso Manual de Transparência, abordando os principais aspectos da LAI e os entendimentos mais recentes sobre essa norma, facilitando a análise dos pedidos de acesso à informação que chegam diariamente à companhia e fortalecendo nossa parceria com as áreas gestoras, responsáveis pelas respostas às solicitações de informação.



[1.1 Introdução
destaques gerais](#) ▶[1.2 Transparência
na Petrobras](#) ▶[1.3 Iniciativas da
Ouvidoria-Geral](#) ▶[1.4 Canais de
Primeiro Atendimento](#) ▶[1.5 Prevenindo a
Violência no Trabalho](#) ▶[1.6 Denúncias de Fraude
e Corrupção](#) ▶

1.3 Iniciativas da Ouvidoria-Geral

Promovemos em 2018 quatro encontros do Fórum das Ouvidorias do Sistema Petrobras, possibilitando um alinhamento das atividades entre as Ouvidorias do Sistema, com representantes da Petrobras Distribuidora, Transpetro, Liquegás e Gás Brasileiro, além da Ouvidoria da Petros, que participou como convidada. Esses encontros estimulam a troca de experiências e a disseminação do conhecimento.

Outra importante iniciativa realizada foi o treinamento de certificação e atualização em ouvidoria de nossa equipe, proporcionando aos empregados que atuam na área, ampliação e simetria no conhecimento dos temas de ouvidoria, com consequente nivelamento no atendimento aos nossos demandantes. Com isso passamos a contar, na execução de nossas atividades, com mais profissionais certificados em ouvidoria.

1.4 Canais de Primeiro Atendimento

Após constatarmos que parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderiam ser tratadas pelos canais de primeiro atendimento disponibilizados pela companhia, identificamos a necessidade de fortalecer, tanto internamente quanto junto aos públicos de interesse, o nosso papel como canal de segundo atendimento para demandas categorizadas como reclamação, pedido, sugestão e elogio.

Assim, conforme previsto em nossa Iniciativa Estratégica “Fortalecer a estrutura de Ouvidoria-Geral da Petrobras e subsidiárias”, atuamos junto as áreas gestoras mapeando os canais de atendimento já existentes e racionalizando o fluxo de demandas sem tratamento prévio por estes canais. Com esse trabalho, reduzimos o tempo de análise e resposta das manifestações, bem como permitimos a otimização de recursos.



1.1 Introdução
destaques gerais ▶

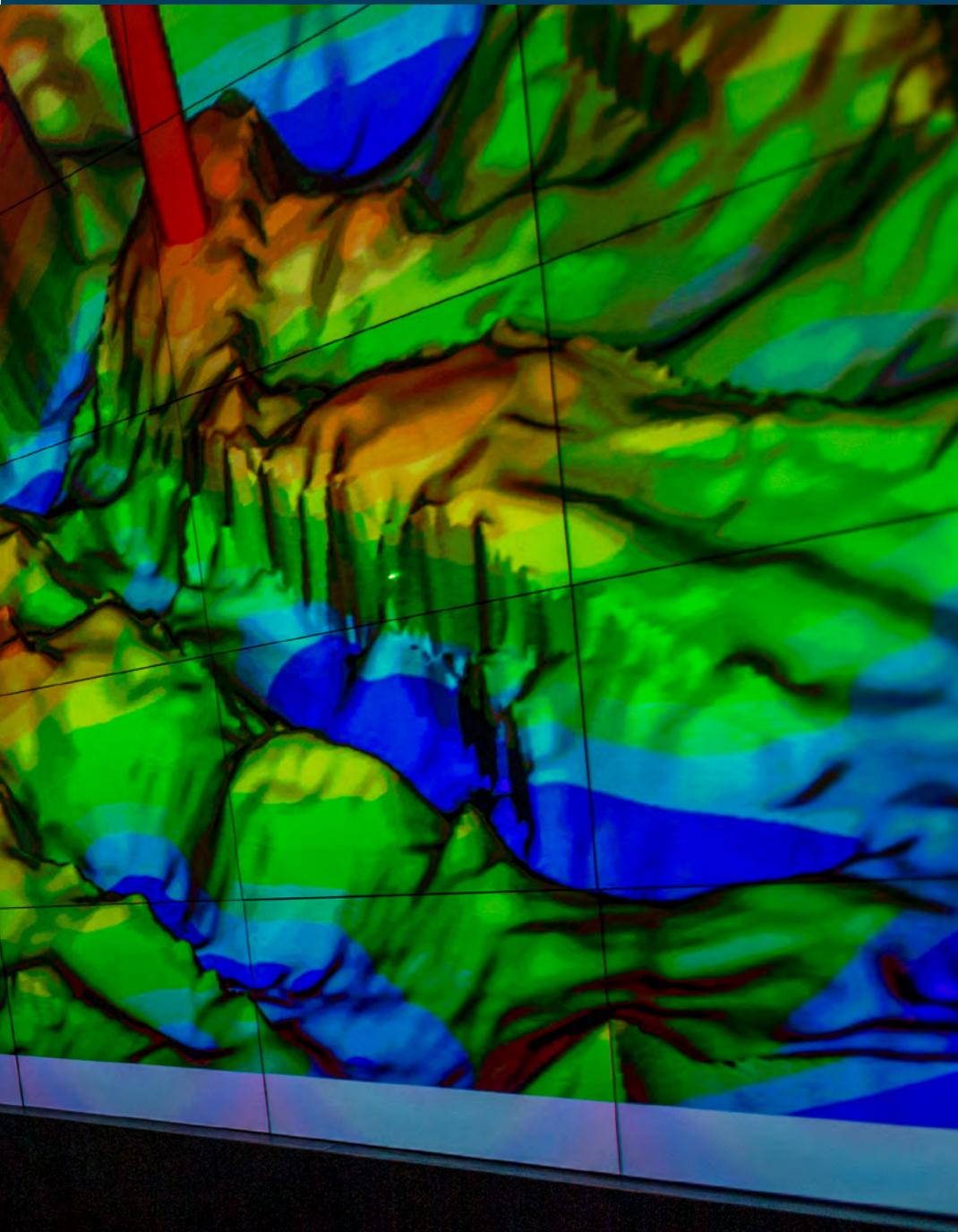
1.2 Transparência
na Petrobras ▶

1.3 Iniciativas da
Ouvidoria-Geral ▶

1.4 Canais de
Primeiro Atendimento ▶

1.5 Prevenindo a
Violência no Trabalho ▶

1.6 Denúncias de Fraude
e Corrupção ▶



1.5 Prevenindo a Violência no Trabalho

Alinhados com o desafio de atuar na manutenção de um ambiente de trabalho saudável, livre de violência e assédios, destacamos os esforços realizados ao longo de 2018 para aprimorar o tratamento das questões relacionadas à violência no trabalho. Nesse sentido, buscamos focar o aspecto preventivo, capacitando lideranças, empregados e contratados.

Procuramos fortalecer nossa atuação nos aproximando ainda mais das Unidades. Como resultado, realizamos 45 palestras para cerca de 2.100 integrantes de nosso corpo funcional, englobando diversas Unidades da companhia. Destacamos a parceria estabelecida com a Bacia de Campos, que abriu espaço para palestras sobre assédio moral, assédio sexual e discriminação para suas lideranças, além de ter produzido, em conjunto conosco, vídeos curtos e slides sobre esses temas para serem reproduzidos junto aos colaboradores através de DDS ou reuniões de equipe.

Além disso, os temas “assédio moral” e “assédio sexual” foram incluídos como disciplinas obrigatórias nos cursos de formação de novos empregados, contemplando mais de 300 novos empregados. A significativa participação dos colaboradores nesses eventos representa um avanço no trabalho de prevenção e atendimento da Iniciativa Estratégica de “Capacitar gestores e as equipes nos assuntos relacionados à violência no trabalho”.

1.6 Denúncias de Fraude e Corrupção

Dando continuidade à atividade de monitoramento das denúncias de fraude e corrupção, ressaltamos que, em 2018, alcançamos um aumento expressivo na quantidade de denúncias encerradas: 1.351, representando um aumento de 104% em relação ao ano anterior.

Realizamos apresentações trimestrais dos casos de fraude e corrupção para o Comitê de Auditoria Estatutário, com detalhamento individual dos casos classificados como de alto e muito alto risco, conforme matriz de risco aplicada pela Ouvidoria-Geral, reforçando o caráter estratégico do Canal de Denúncia e a atenção dedicada da Alta Administração.

A classificação da matriz de risco se consolidou como o balizador de decisões quanto ao processo de apuração das denúncias. Em fevereiro de 2018, foi aprovada mudança do fluxo de tratamento de denúncia, possibilitando que as empresas controladas: Petrobras Distribuidora, Transpetro, Liquigás e TBG, apurassem as denúncias de médio e baixo risco, permanecendo o controle e encerramento dessas denúncias e daquelas de alto e muito alto risco sob nossa responsabilidade.



02 PRINCIPAIS RESULTADOS



[Evolução das demandas](#) ▶

[Números resumidos](#) ▶

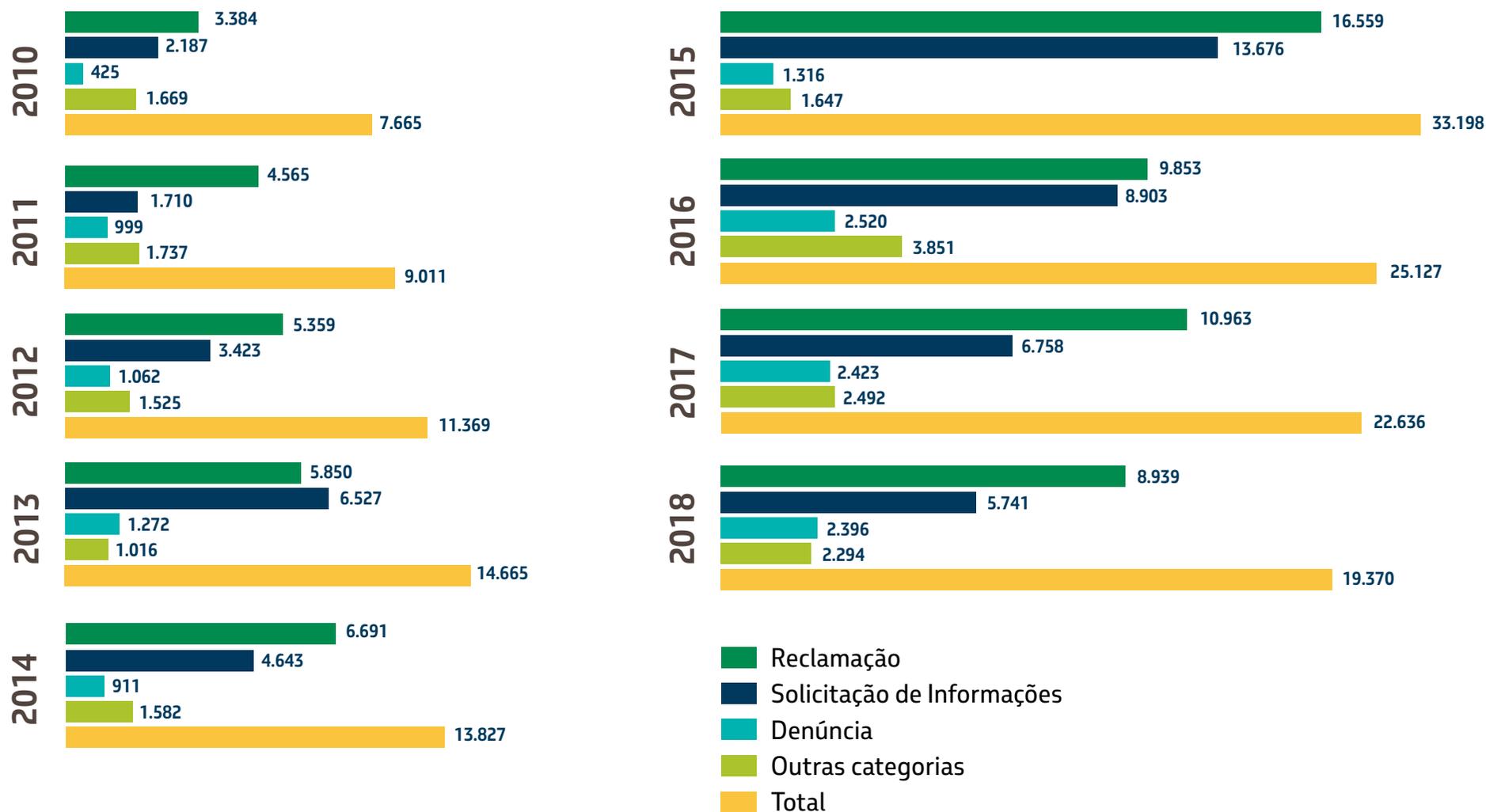
[Números detalhados](#) ▶

[Reclamações](#) ▶

[Canal de Denúncia](#) ▶

[Serviço de Informação](#) ▶

Evolução das demandas entre 2010 e 2018



Evolução das demandas ▶

Números resumidos ▶

Números detalhados ▶

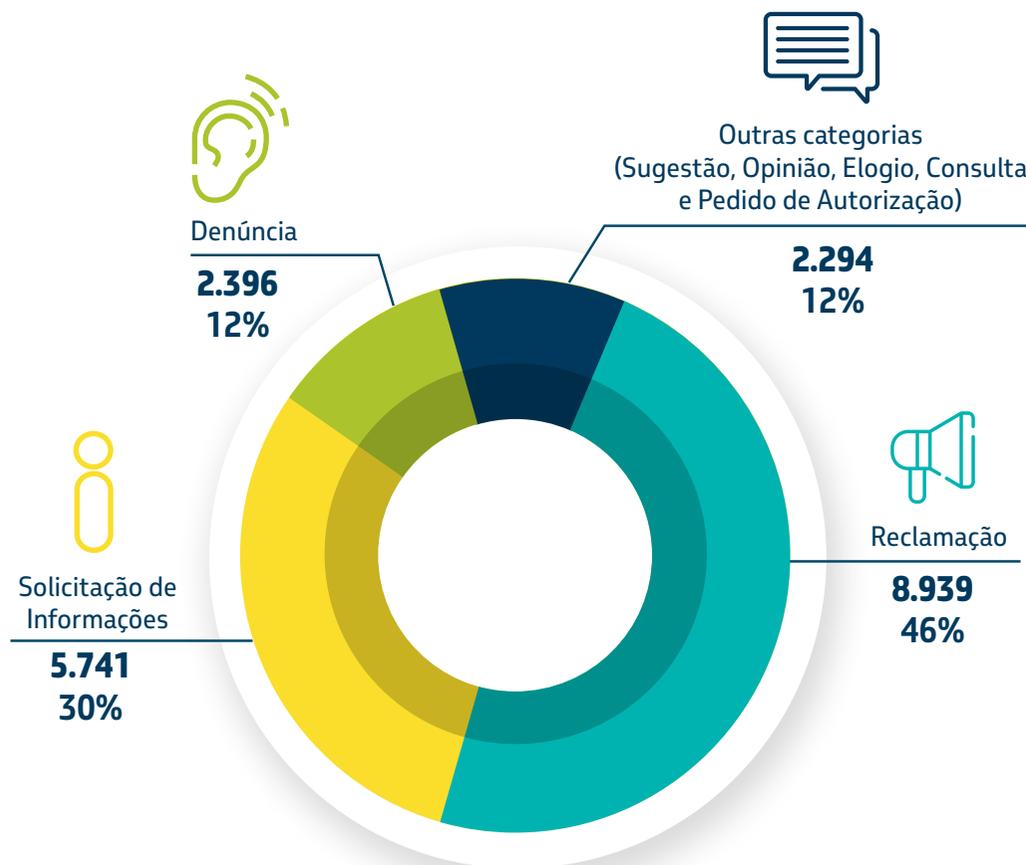
Reclamações ▶

Canal de Denúncia ▶

Serviço de Informação ▶

Números de 2018 por categoria (resumido)

Total: 19.370



[Evolução das demandas ▶](#)

[Números resumidos ▶](#)

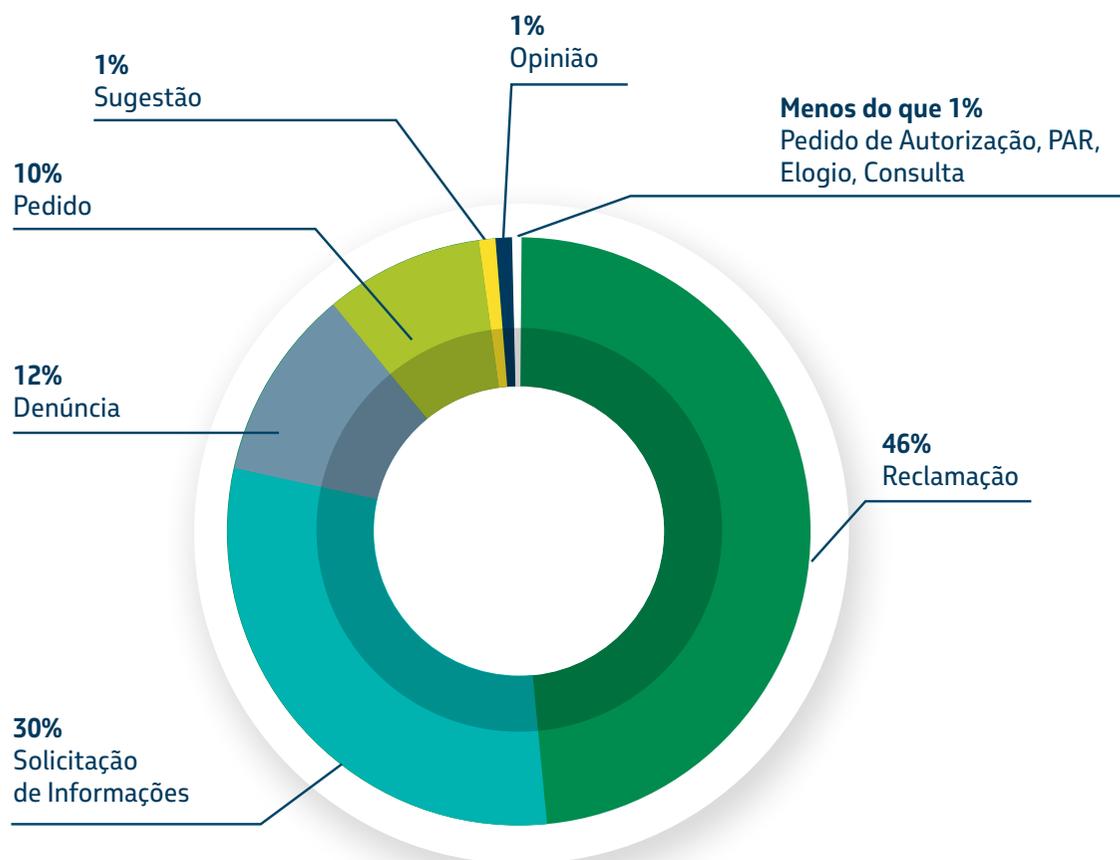
[Números detalhados ▶](#)

[Reclamações ▶](#)

[Canal de Denúncia ▶](#)

[Serviço de Informação ▶](#)

Números de 2018 por categoria (detalhado)



Reclamação	8.939	■
Solicitação de Informações	5.741	■
Denúncia	2.396	■
Pedido	1.933	■
Opinião	152	■
Sugestão	102	■
Pedido de Autorização	34	□
PAR	30	□
Elogio	26	□
Consulta	17	□
Total	19.370	

Evolução das demandas ▶

Números resumidos ▶

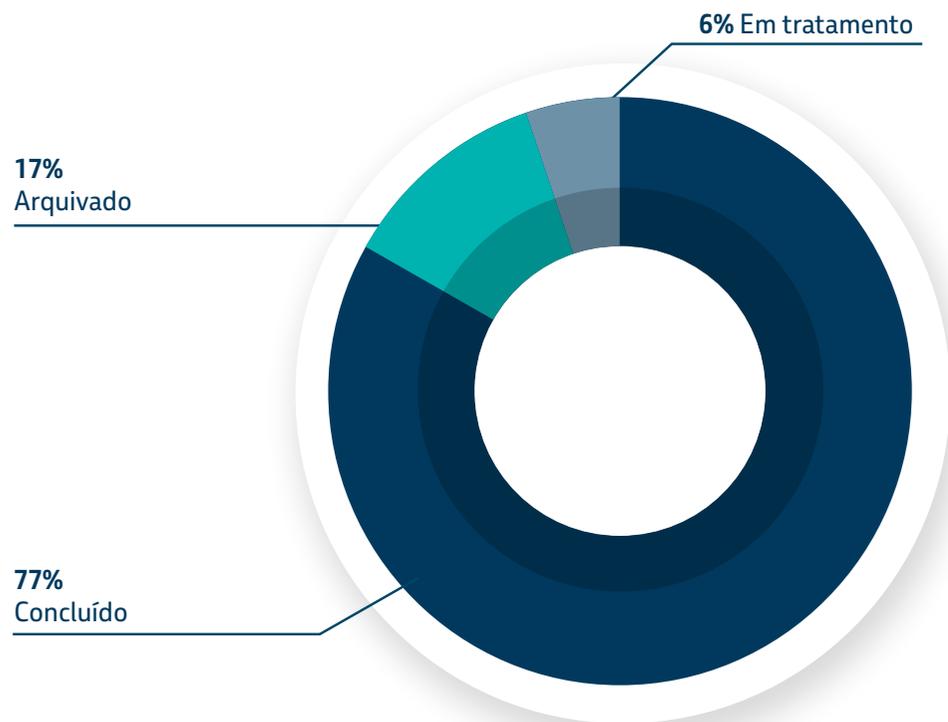
Números detalhados ▶

Reclamações ▶

Canal de Denúncia ▶

Serviço de Informação ▶

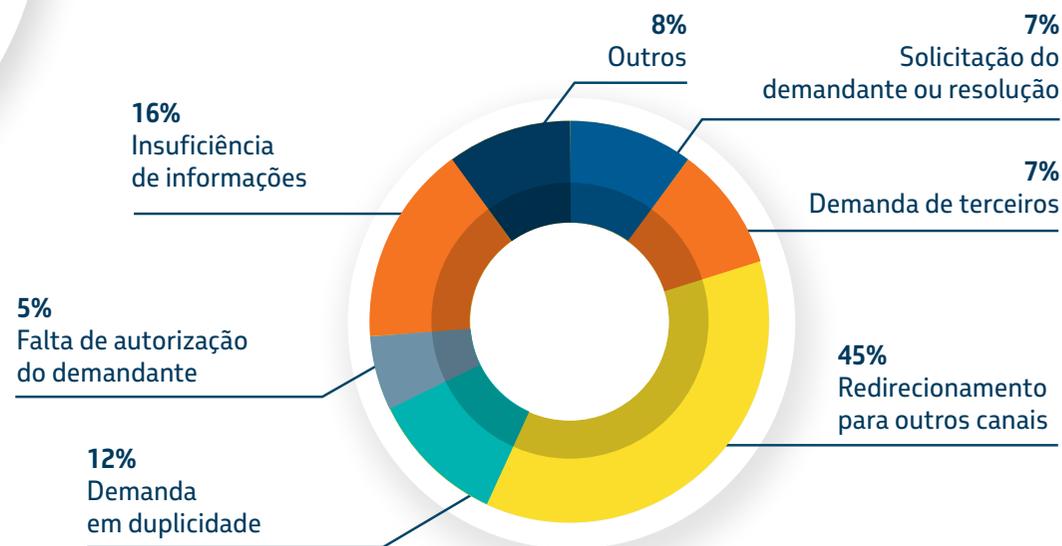
Reclamações (2018)



Concluído	6.867
Arquivado	1.526
Em tratamento	546
Total	8.939

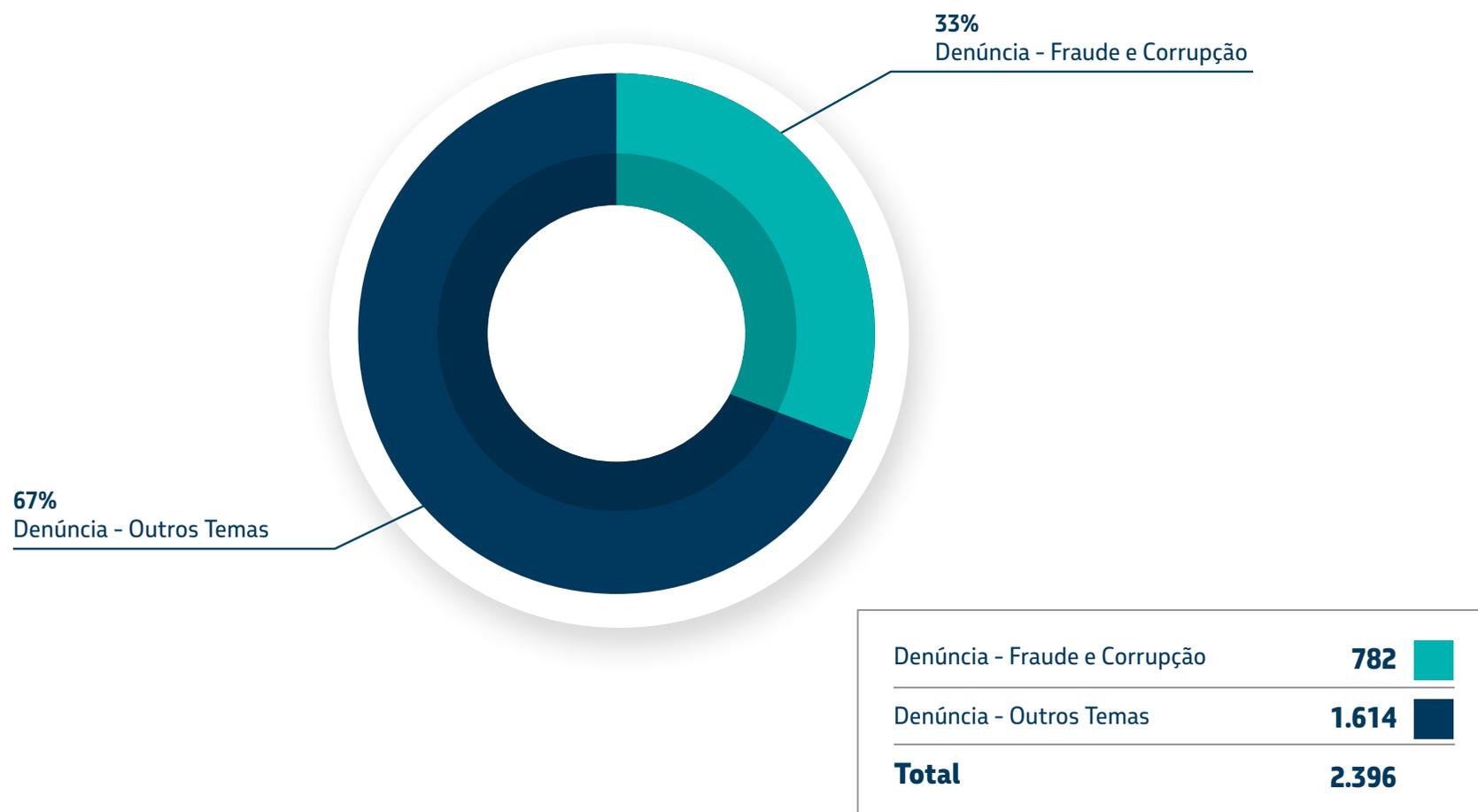
Situação das demandas arquivadas

Redirecionamento para outros canais	689
Insuficiência de informações	238
Demanda em duplicidade	176
Solicitação do demandante ou resolução	113
Demanda de terceiros	110
Falta de autorização do demandante	77
Outros	123
Total	1.526



[Evolução das demandas ▶](#)[Números resumidos ▶](#)[Números detalhados ▶](#)[Reclamações ▶](#)[Canal de Denúncia ▶](#)[Serviço de Informação ▶](#)

Canal de Denúncia (2018)



Evolução das demandas ▶

Números resumidos ▶

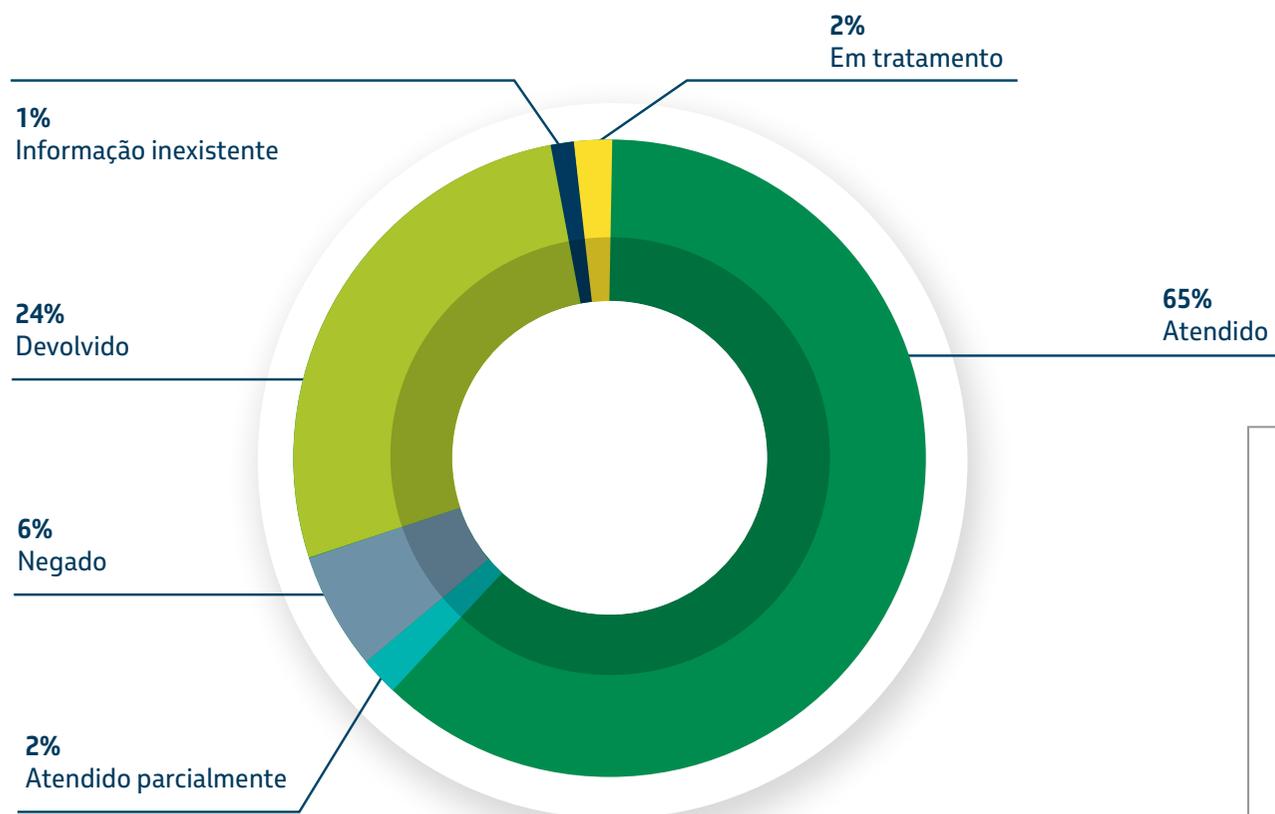
Números detalhados ▶

Reclamações ▶

Canal de Denúncia ▶

Serviço de Informação ▶

Serviço de Informação ao Cidadão 2018



Atendido	3.695	■
Atendido parcialmente	137	■
Negado	337	■
Devolvido	1.384	■
Informação inexistente	72	■
Em tratamento	116	■
Total	5.741	

03 CONSIDERAÇÕES FINAIS



Este ano, devido aos resultados de nosso trabalho, recebemos convites, de empresas e organizações públicas, para apresentarmos nossas práticas.

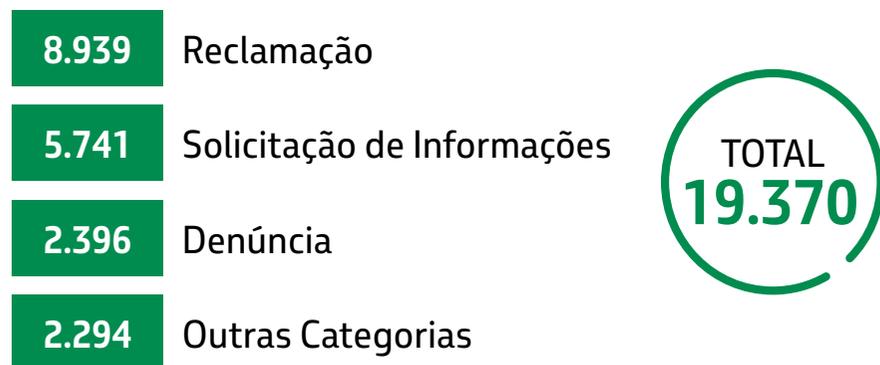
Como desafios para 2019, a Ouvidoria-Geral tem a redução do tempo médio de tratamento de reclamações e pedidos, a partir da intensificação do acompanhamento periódico das demandas em tratamento junto às áreas gestoras. Além disso, vamos ampliar o Fórum das Ouvidorias do Sistema Petrobras, convidando pontualmente outras estatais para integrá-lo, o que poderá trazer importante troca de experiências com empresas que estão fora do Sistema Petrobras.

Ainda para 2019, assumiremos a apuração de denúncias de assédios moral e sexual praticados por empregados da Petrobras e continuaremos as palestras sobre assédios e discriminação para o maior número possível de colaboradores, a fim de prosseguirmos com o trabalho de prevenção da violência no trabalho.

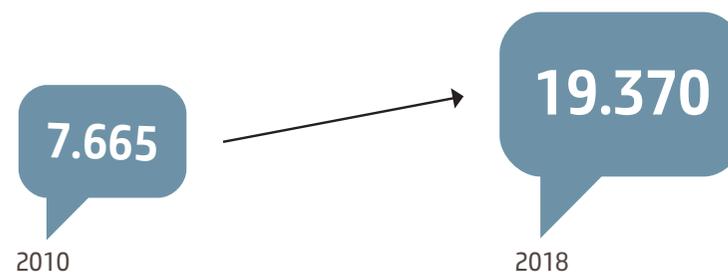
“A Ouvidoria-Geral trata as manifestações com integridade, respeito, agilidade, e reconhece a diversidade de opiniões, resguardando o sigilo das informações e atendendo com cortesia. Desta forma, com nosso trabalho, contribuímos dia a dia para que a Petrobras aprimore sua gestão e tenha bons resultados.”

Resultados Consolidados

Demandas 2018



Evolução das demandas 2010 - 2018



Resultados Consolidados

Assuntos mais solicitados 2018 (em denúncias) - por grupo

 **37%** Violência no Trabalho

 **32%** Fraude e Corrupção

 **17%** Danos ao Patrimônio e Extrapatrimoniais

 **12%** SMS

 **1%** Recursos Humanos e AMS

 **1%** Não pertinente

Assuntos mais solicitados 2018 (em solicitações de informação)

 **60%** Contratos/Convênios

 **11%** Recursos Humanos

 **7%** Questões Gerais

 **22%** Demais Temas

Assuntos mais solicitados 2018 (em reclamações)

 **41%** Assistência Multidisciplinar de Saúde

 **24%** Gestão de pessoas

 **23%** Contratação de bens e serviços

 **12%** Demais Temas

Com este direcionamento, além do propósito de realizar as mudanças necessárias, estamos à disposição para atendimento nas formas de contato detalhadas abaixo.



Formulários eletrônicos na página da Ouvidoria-Geral na web

www.petrobras.com.br/pt/ouvidoria



Telefone
0800 282 8280



Carta
Ouvidoria-Geral da Petrobras
Av. República do Chile, 65
17º andar - sala 1702
Centro - Rio Janeiro - Brasil
CEP 20.031-912 - RJ



Canal de Denúncia
0800 601 6925

Canal exclusivo para denúncias envolvendo a Petrobras, suas subsidiárias e empresas controladas:

<https://www.contatoseguro.com.br/petrobras>



www.petrobras.com.br