

OUVIDORIA GERAL
transparência e responsabilidade social
BALANÇO 2017



CARTA DO OUVIDOR

Em 2011, a Ouvidoria Geral da Petrobras apresentou novos avanços em suas práticas, ampliou seus canais de acesso e fortaleceu o debate sobre transparência e responsabilidade social, entre outros temas que sustentam suas ações.

Foram criadas as coordenações de Transparência, de Denúncia e da Secretaria Executiva da Comissão de Ética, além de coordenações regionais para o tratamento das demandas.

O programa Ouvidoria Itinerante teve continuidade e visitou mais nove unidades da companhia. Foram inauguradas ouvidorias locais em seis refinarias e em uma fábrica de fertilizantes.

Novos desafios nos aguardam. A Lei de Acesso à Informação, aprovada em novembro de 2011, trará melhorias significativas para o processo de transparência, exigindo, por outro lado, mudanças importantes no trabalho da Ouvidoria Geral. Observamos que a conscientização crescente sobre os direitos dos cidadãos tem exigido das instituições uma série de avanços que ajudem a acompanhar os caminhos da democracia.

Entendo que o conjunto de ações implementadas ao longo do ano qualifica o trabalho da Ouvidoria Geral, contribui para a governança corporativa da companhia e possibilita melhores oportunidades de atuação.

Agradeço à equipe da Ouvidoria por mais um ano de dedicação.

Paulo Otto von Sperling
Ouvidor Geral da Petrobras



TRANSPARÊNCIA E MEDIDAS ANTICORRUPÇÃO

A Ouvidoria Geral é responsável por coordenar a integração das atividades relativas aos temas transparência e corrupção em fóruns nacionais e internacionais. Para isso, dispõe de uma Coordenação de Transparência em sua estrutura.

Em 2011, a Ouvidoria promoveu, juntamente com a Comunicação Institucional, o encontro da Iniciativa de Parceria Contra Corrupção (PACI). Além disso, participou dos seguintes fóruns internacionais: Conferência Global da Iniciativa de Transparência nas Indústrias Extrativistas (EITI), Semana do Pacto Global da ONU e Encontro do 10º Pacto Global da EITI.

A Ouvidoria Geral, dentro dos princípios de transparência e integridade, coordenou um Grupo de Trabalho envolvendo diversas áreas da empresa para elaborar a proposta de um programa anticorrupção para o Sistema Petrobras, concluída no final de 2011.

MAIOR ACESSIBILIDADE

Atendendo à política de acessibilidade que rege suas atividades, a Ouvidoria Geral diversificou seus canais para contato. Além do *site*, *e-mail*, Canal Denúncia, telefone, correio e urna, foram implementados uma linha 0800 para chamadas gratuitas, novas ouvidorias locais e realizadas visitas a unidades através do programa de Ouvidoria Itinerante.

0800

No seu primeiro ano de funcionamento, o número 0800 28 28 280 da Ouvidoria Geral da Petrobras recebeu cerca de 10% do total de demandas de 2011. De fácil memorização e abrangendo todo o território nacional, recebe chamadas de segunda a sexta-feira, de 9h às 17h.

Ouvidorias locais

A Ouvidoria Geral está gradativamente inaugurando ouvidorias em várias unidades operacionais e administrativas da companhia. Essa descentralização possibilita a realização de atendimentos locais e o aprimoramento do tratamento das demandas, permitindo que muitas delas se resolvam no mesmo local onde foram originadas.

Em 2011 foram criadas ouvidorias locais nas refinarias Presidente Getúlio Vargas (Repar, Araucária, PR); Presidente Bernardes (RPBC, Cubatão, SP); Henrique Lage (Revap, São Jose dos Campos, SP); Capuava (Recap, Mauá, SP) e Nordeste (RNEST, em Ipojuca, PE), bem como na Fábrica de Fertilizantes Nitrogenados (Fafen, Laranjeiras, SE) e na Unidade de Operações de Exploração e Produção de Sergipe-Alagoas (UO-Seal, Aracaju, SE).



Ouvidoria Itinerante

O Programa Ouvidoria Itinerante é um plano permanente de visitas às unidades da companhia que visa ampliar o acesso da força de trabalho à Ouvidoria Geral. A Ouvidoria Geral visita a unidade, apresenta suas atividades e reúne-se com as gerências locais para estreitar relacionamentos e dirimir dúvidas. Em 2011 o programa incluiu inaugurações de ouvidorias locais em algumas de suas visitas.

Foram visitadas nove unidades nos estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Amazonas, Bahia, São Paulo e Sergipe. Cerca de 1.700 pessoas assistiram às apresentações e as reuniões contaram com a presença de 160 gerentes.

Desde a sua criação, em 2010, o Programa esteve em 17 unidades, contou com a presença aproximada de 3.000 ouvintes e reuniu-se com cerca de 300 gerentes.

Site

O *site* da Ouvidoria Geral ganhou nova versão para atender às necessidades de diferentes grupos de usuários, considerando exigências de acessibilidade digital que facilitam a navegação para pessoas com diversos tipos de deficiência – inclusive deficiência visual total.

O formulário “Fale com a Ouvidoria” incorporou funcionalidades, entre as quais a possibilidade de inclusão de anexos e informações de identificação do demandante.

Foram criados uma área de enquetes, outra de cadastro para recebimento de informativos e um mecanismo de busca. No novo site o usuário também encontra um organograma e o histórico da Ouvidoria, além de um perfil do ouvidor.

Em 2011 o *site* recebeu mais de 100 mil visitantes do Brasil e do exterior.

The screenshot shows the Petrobras Ombudsman website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Como funciona o O.G.', 'Serviços', 'Siga-nos', 'Serviços Em andamento', and 'Histórico'. Below this is a welcome message: 'Bem-vindo à Ouvidoria Geral da Petrobras. Este é o canal direto para a sua comunicação com a Ouvidoria Geral da Petrobras, feito especificamente para denúncias, reclamações, sugestões e elogios. Toda a sua comunicação com transparência, seriedade e ética é o nosso compromisso.' There is a search bar and a 'Fale conosco' button. The main content area is divided into several sections: 'Fale com a Ouvidoria' (with links for Denúncia, Reclamação, Pedido, Sugestão, Elogio, Ouvidor, and Contato), 'Canal Denúncia' (describing the channel and how to use it), 'Balancço anual' (with links for Balancço anual de 2010, 2009, 2008, and 2007), and 'Manifestações Pbm.' (with a table for 2012 showing 33, 87, and 50). Below this are 'Últimas notícias' and an 'Enquete' section with a poll question: 'Você é a favor da criação do Serviço de Informação ao Cidadão para Petrobras?'. The footer contains copyright information for 2011 and a privacy policy link.

Urna

Instalada pioneiramente no térreo do edifício-sede da Petrobras, no Rio de Janeiro, a urna da Ouvidoria Geral tem a finalidade de receber manifestações por escrito, especialmente de quem não tem facilidade para acessar a internet ou solicitar atendimento pessoal.

Palestras na Universidade Petrobras

A Ouvidoria Geral realizou palestras no processo de integração de cerca de 430 novos gerentes, além de apresentações para mais de 1.100 empregados recém-admitidos.

Novas coordenações

A Ouvidoria Geral passou a contar com coordenações organizadas por região geográfica – às quais se vinculam os ouvidores locais – de forma a fomentar o melhor alinhamento de práticas e procedimentos.

Adicionalmente, foi criada a Coordenação de Denúncias, ligada diretamente ao ouvidor. Ela é responsável pelo tratamento de denúncias sobre questões contábeis, financeiras, de auditoria, controles internos e lesão ao patrimônio.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Em parceria com a Universidade Petrobras, a Ouvidoria Geral estruturou um programa permanente de capacitação em Ouvidoria, voltado para a qualificação e aperfeiçoamento de seus profissionais.

O Programa é composto de um curso introdutório de 40 horas e módulos desdobrados em assuntos específicos.

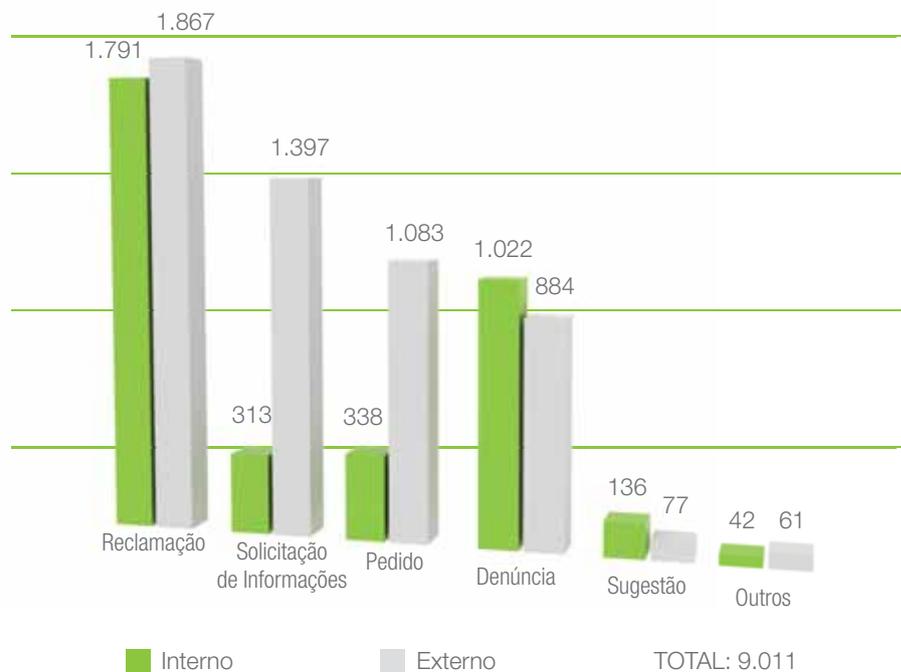
Em 2011, foram realizadas quatro turmas do módulo introdutório, estando previstas turmas dos módulos complementares para 2012.



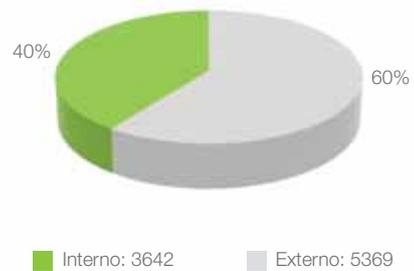
DEMONSTRATIVO DE 2011

Este relatório apresenta um balanço geral das 9.011 demandas recebidas pela Ouvidoria Geral de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011, estratificados por categoria, meios de contato e situação. Inclui também comparações com o ano anterior.

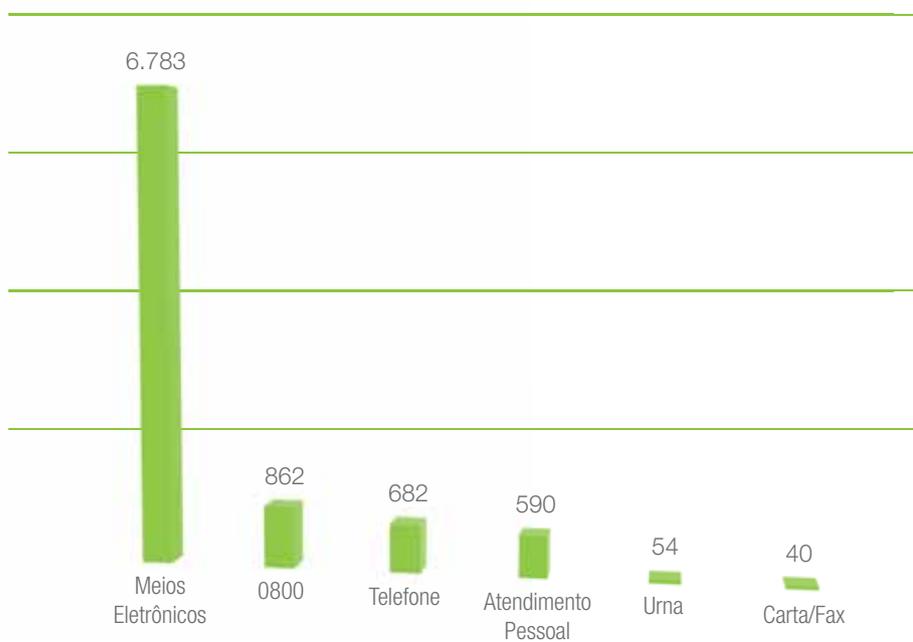
DEMANDAS POR CATEGORIA



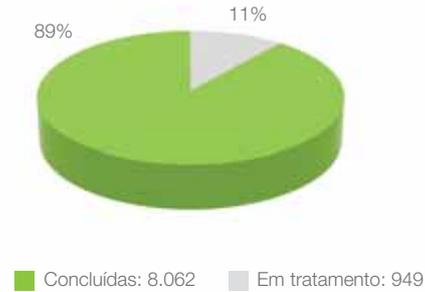
PÚBLICO



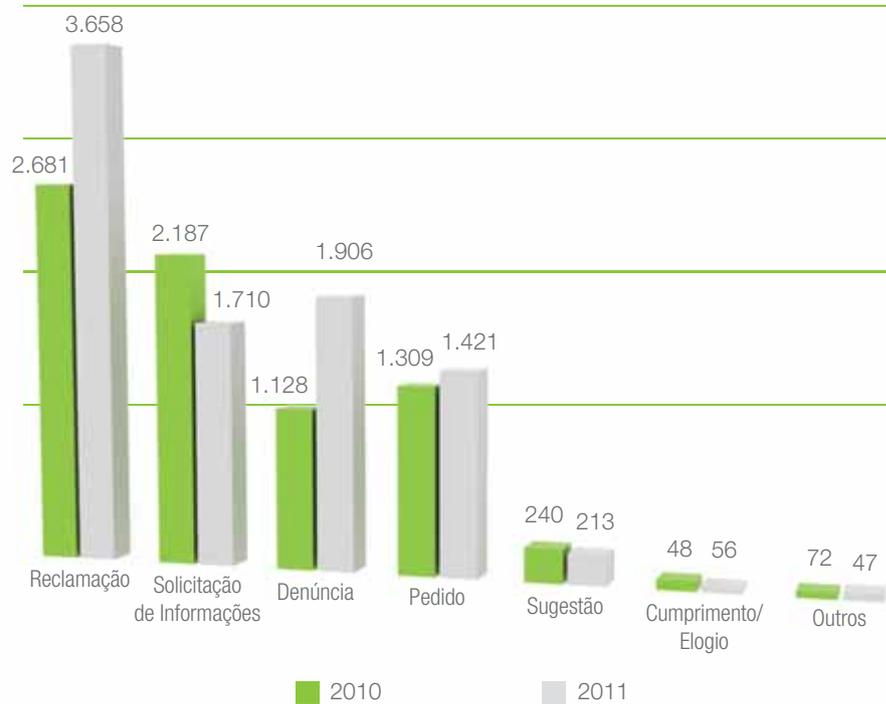
FORMA DE CONTATO



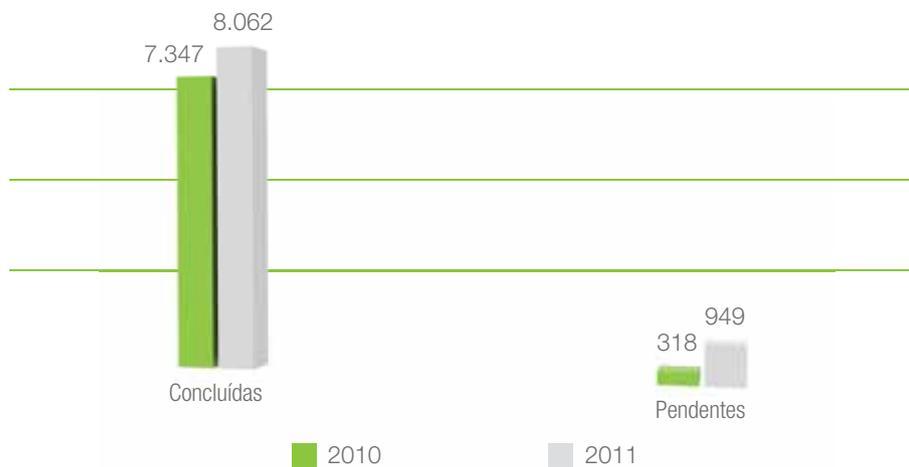
SITUAÇÃO



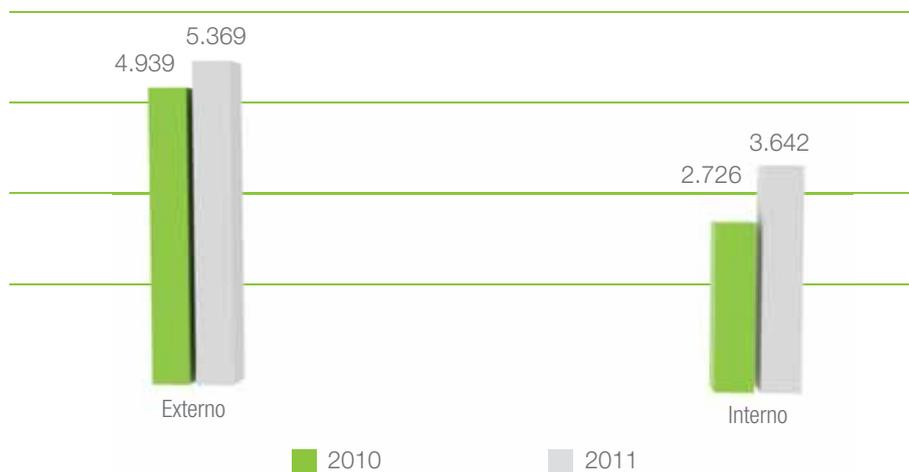
COMPARATIVO DE DEMANDAS POR CATEGORIA/ANO



COMPARATIVO DE SITUAÇÃO DE DEMANDAS POR ANO



COMPARATIVO DE PÚBLICO POR ANO



Canais de contato com a Ouvidoria Geral da Petrobras

INTERNET

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

E-MAIL

ouvidoria@petrobras.com.br

TELEFONES

0800 28 28 280

FAX

(21) 3224-8189

INTERNAMENTE

Chave PROU

CARTA

Ouvidoria Geral da Petrobras

Av. República do Chile, 65 – 11º andar – sala 1101

Centro – Rio Janeiro – Brasil – CEP: 20031-912 – RJ

URNA

No hall do Edifício Sede da Petrobras (Edise) e no Edifício Cidade Nova (Edicin), no Rio de Janeiro, para recebimento de manifestações por escrito.

Para ser atendido pessoalmente, agende um horário por qualquer um desses canais.

OUTROS CANAIS DE CONTATO COM A PETROBRAS

SAC: 0800 78 9001

Central de informações: (21) 3224-4477

Petrobras - <http://ouvidoria.petrobras.com.br>



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