

OUVIDORIA-GERAL
DA PETROBRAS
BALANÇO 2014

UM ANO DE GRANDES DESAFIOS E REALIZAÇÕES

Em 2014, nós, da Ouvidoria-Geral da Petrobras, tivemos que responder a uma série de desafios, em função do momento difícil vivido pela Petrobras. O primeiro deles foi aprimorar a qualidade e a agilidade de nosso trabalho, para atender aos diversos públicos que nos solicitaram. Outro foi tornar conhecida nossa atuação, demonstrando que nossa parceria nas iniciativas de boa governança e gestão é fundamental para a companhia.

Como canal de acesso dos públicos de interesse, contribuímos para o esclarecimento de fatos surgidos no contexto das investigações de atos de corrupção ligados à Petrobras. Demos tratamento às denúncias anônimas e formulamos respostas aos pedidos de informação dos mais variados segmentos da sociedade. Quando necessário, atuamos em conjunto com a Controladoria e a Segurança Empresarial, buscando soluções condizentes com o Código de Ética do Sistema Petrobras.

No que tange à Lei de Acesso à Informação, nosso trabalho foi igualmente importante,

com o atendimento ágil dos pedidos, salvo aqueles que se enquadraram nas exceções de sigilo. As solicitações de informações por parte dos órgãos da imprensa tiveram grande destaque – respondemos a mais de 100 pedidos de jornalistas, dos mais variados veículos de comunicação, esclarecendo questões sobre empreendimentos como construção de plataformas, frota de apoio e negócios, como a compra da refinaria de Pasadena, nos Estados Unidos; realização de licitações e celebração de contratos. A área de Abastecimento respondeu a cerca de 70 pedidos de informação, os quais muitas vezes versavam sobre licitações e contratos relativos às refinarias em construção, RNEST e Comperj.

Em novembro, fomos escolhidos como órgão da Petrobras que acolhe consultas sobre a Lei de Conflito de Interesses, que dispõe sobre o desempenho de funções simultâneas na companhia e na livre iniciativa. Isso significa que profissionais que tenham atividades paralelas que possam

gerar danos à Petrobras, precisam dirigir sua consulta, por meio de link disponibilizado no site, ou pedir a devida autorização, caso já estejam exercendo as atividades.

Em dezembro, lançamos o Programa Petrobras de Prevenção da Corrupção, resultado de um projeto iniciado em 2011, quando coordenamos o grupo de trabalho dedicado a prevenir, detectar e aplicar um sistema de consequências dos atos de fraude e corrupção. Foi uma iniciativa inédita na história da companhia e, agora, sob a condução da Diretoria de Governança, Risco e Conformidade, deverá render frutos para os próximos anos.

ACESSIBILIDADE E DIVULGAÇÃO

Em sintonia com nossa política de acessibilidade, buscamos maior aproximação com os diferentes públicos de interesse da Petrobras em 2014. Visitamos uma plataforma da Bacia de Campos e uma empresa do Sistema fora do país. Como parte do mesmo esforço, tivemos participações em eventos fundamentais para o debate do papel das ouvidorias e publicamos esclarecimentos no blog Fatos & Dados, respondendo a dúvidas sobre a natureza da função.

Em julho, o ouvidor-geral Paulo Otto visitou a plataforma P-37, na Bacia de Campos, junto com uma equipe da sede. Na ocasião, o ouvidor explicou nossa atuação para uma plateia composta por empregados embarcados. Ele apresentou a Ouvidoria-Geral como o canal formal para recepção e tratamento de demandas de todos os públicos da Petrobras, incluindo os beneficiários do plano de saúde AMS. Também destacou que o órgão é responsável por prestar informações de caráter

público – pró-ativamente ou pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – no âmbito da Lei de Acesso à Informação.

Em outubro, pela primeira vez realizamos a visita a uma ouvidoria do Sistema fora do Brasil. O ouvidor-geral Paulo Otto visitou a ouvidoria da Petrobras Argentina, onde foi recebido pelo ouvidor Ricardo Monge e pelo diretor-presidente da Petrobras Argentina, Ronaldo Assunção. Foi realizada reunião com a participação dos representantes da ouvidoria da Argentina, tendo a visita significado um avanço no processo de padronização do trabalho entre as ouvidorias do Sistema, com a possibilidade de gerar uma atuação que respeite as características das diversas realidades, ao mesmo tempo em que segue os alinhamentos possíveis.



PALESTRAS, EVENTOS, ARTIGOS

Estivemos presentes em fóruns de discussão que debateram as principais dificuldades do cotidiano das ouvidorias, compartilhando aprendizados e disseminando nossos valores.

Em março, participamos do 1º Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, em Brasília. Tiveram destaque os debates sobre a regulamentação da função Ouvidoria e da atividade de ouvidoras e ouvidores. Com o grupo que discutiu participação popular, o ouvidor expôs uma minuta de projeto de lei, que foi debatida e comentada por representantes de entidades públicas e privadas.

Além dos princípios gerais de independência, transparência, isenção, confidencialidade e acessibilidade, a minuta ressaltou o repúdio a qualquer forma de discriminação por raça, credo ou orientação sexual e a necessidade de um mandato para o ouvidor ou ouvidora, cuja duração e possibilidade de prorrogações devem ser decididas em cada órgão.

No dia 18 de março, dois dias após a data em que se comemora o Dia do Ouvidor, a editoria Opinião do jornal Correio Braziliense publicou artigo do ouvidor-geral sobre o papel das ouvidorias, sua expansão no Brasil e os princípios que norteiam sua atuação.

Em maio, a Ouvidoria esteve presente presente no Encontro Nacional de Ouvidorias, organizado pelo Conselho Federal da OAB e pelo Superior Tribunal de Justiça, também em Brasília.

Em junho, o ouvidor-geral Paulo Otto participou do Seminário sobre a Lei de Acesso à Informação, promovido pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério do Planejamento (Dest/MP). Foi apresentada a palestra “A Implementação e a Efetivação da Lei de Acesso à Informação no Sistema Petrobras”.

O ouvidor-geral participou também do painel Ouvidorias Organizacionais durante o XVII Congresso Brasileiro de Ouvidores, ocorrido em agosto, em Florianópolis (SC).

Divulgamos a Ouvidoria-Geral em dez turmas para de integração de novos gerentes e de ambientação de novos empregados e também em palestras sobre a Ouvidoria. Ao todo, cerca de mil pessoas da força de trabalho assistiram às palestras palestras sobre o nosso trabalho.

Em novembro, foi publicado no blog da Petrobras, Fatos e Dados,, o artigo "Entenda a atuação da nossa Ouvidoria-Geral". O texto demonstra, com a ajuda de números e gráficos, como tem se dado nossa ação diante das diversas questões surgidas na imprensa em relação à empresa.

O texto explicou que a Ouvidoria-Geral tem papel importante na busca de uma boa governança e na mitigação dos riscos de fraude e corrupção.



CAPACITAÇÃO

Em janeiro de 2014, concluímos a segunda etapa do Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria na Universidade Petrobras, com participação de 27 empregados da Ouvidoria-Geral e um representante de cada ouvidoria do Sistema Petrobras (Petrobras Distribuidora, Liquigás e Transpetro). O curso foi elaborado em parceria com Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e tivemos um total de 52 pessoas certificadas.

O VI Faladória, que realizamos no final de novembro, reuniu nossa equipe para uma importante troca de informações e exercícios de alinhamento. O evento teve também a participação de representantes das ouvidorias da Petrobras Distribuidora, Transpetro, Liquigas e Petrobras Argentina.



TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

Em 2014, os pedidos de informação refletiram a repercussão das denúncias de irregularidades vinculadas a contratos e negócios da Petrobras. Em sua maioria, cidadãos e especialmente jornalistas perguntaram sobre fatos vinculados às apurações conduzidas pelos órgãos de controle, a exemplo do TCU e da CGU, ou pelo Ministério Público.

Assim, ainda no primeiro semestre, foram solicitadas informações relacionadas ao contrato celebrado entre Petrobras e Odebrecht para modernização de refinarias no Brasil e no exterior; esclarecimentos sobre a aquisição da Refinaria de Pasadena; sobre as denúncias de propinas pagas pela SBM Offshore a empregados da companhia. No segundo semestre, as perguntas giraram em torno da Operação Lava-Jato e da trajetória de ex-diretores mencionados no inquérito policial ou pelos integrantes das duas Comissões Parlamentares de Inquérito abertas pelo Congresso Nacional. A Petrobras também prestou esclarecimentos sobre as obras na Refinaria Presidente Getúlio Vargas (Repar), na Refinaria Abreu e Lima

(RNEST) e no Complexo Petroquímico do Rio de Janeiro (Comperj).

Por outro lado, os pedidos de informação também ficaram mais complexos, destacando-se o crescimento do interesse sobre temas técnicos específicos, a exemplo do Programa de Renovação da Frota de Apoio Marítimo (Prorefam), lançado em 2008 com a previsão de construção e contratação de 146 embarcações; do Programa de Modernização e Expansão da Frota (Promef); e do Programa Empresas Brasileiras de Navegação (EBN). De modo geral, esses pedidos visavam conhecer o cronograma físico-financeiro dos empreendimentos e, em especial, a data prevista para entrada em operação. O jornalismo especializado ainda buscou informações sobre a implantação das Unidades Offshore de Transferência e Exportação (Uotes); e sobre a construção de 12 plataformas.

Além do interesse em torno das denúncias de corrupção, manteve-se, ao longo do ano,

a tendência de solicitações de cópias de contratos ou de documentos de procedimentos licitatórios. Esses pedidos estão relacionados ao interesse de potenciais fornecedores da companhia em conhecer as contratações. Em alguns casos, os pedidos são feitos por outras empresas estatais que utilizam a Petrobras como uma das referências para balizar o seu processo de contratação.

Em 2014, as informações relacionadas à gestão de recursos humanos da companhia continuaram a ser, quantitativamente, o principal tema atendido pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com destaque para os pedidos relacionados ao Programa de Incentivo ao Desligamento Voluntário (PIDV) e aos dois concursos públicos realizados pela companhia (PSP RH 2014.1 e PSP RH 2014.2).

OUVIDORIA AMS

Em outubro, a Ouvidoria AMS, relativa ao plano de saúde dos empregados e aposentados da Petrobras, completou um ano de funcionamento. A criação de um canal dedicado à AMS cumpre o estabelecido na Resolução 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ao determinar que todo plano de saúde com mais de 100.000 beneficiários deve criar uma ouvidoria para ampliar o atendimento às demandas de seu público.

Nesse canal são tratadas as demandas dos beneficiários do plano de saúde da Petrobras, PBio, Termobahia, Transpetro e da TBG, pelos mesmos princípios que norteiam a atuação da Ouvidoria-Geral da Petrobras. Ao disponibilizar um canal dedicado à AMS, a Ouvidoria-Geral valoriza os beneficiários do plano e fortalece seu papel no exercício da cidadania.

Em 2014, geramos 2.661 protocolos na Ouvidoria AMS.

CANAL DENÚNCIA

Em atendimento à Lei Sarbanes Oxley (SOx), a Ouvidoria-Geral criou, em 2005, o Canal Denúncia. Trata-se de espaço exclusivo da força de trabalho para encaminhamento de denúncias que envolvam fraudes contábeis, financeiras, de auditoria ou que afetem nossos controles internos.

Esse canal tem se mostrado essencial no nosso esforço de colaborar com a Alta Administração na detecção de atos ilícitos. Cabe à Ouvidoria-Geral, no tratamento das denúncias, acionar áreas como Auditoria Interna e Segurança Empresarial, a depender do tipo de apuração necessária.

CONFLITO DE INTERESSES

Em outubro, a Ouvidoria-Geral fomos designados para a coordenação dos assuntos inerentes a conflito de interesses no âmbito da companhia. Com isso, passamos a dar tratamento a consultas e pedidos de autorização no âmbito da Lei de Conflito de Interesses (Lei 12.813/2013), que estabelece mecanismos para afastar a possibilidade de ocorrência de situações que possam prejudicar o interesse coletivo.

A lei, assim como a Portaria Interministerial nº 333/2013, que a regulamenta, prevê dois instrumentos para prevenir e evitar situações de conflitos de interesses: (i) as consultas sobre existência de conflito de interesses e (ii) os pedidos de autorização para o exercício de atividade privada que, no entanto, somente podem ser feitos por empregados da Petrobras.

O foco é o combate à divulgação indevida de informações privilegiadas e também ao exercício de atividades conflitantes, no âmbito do Poder Executivo federal.

Alguns exemplos de situações que podem configurar conflitos de interesses:

. divulgar ou fazer uso de informação privilegiada, em proveito próprio ou de terceiro, obtida em razão das atividades exercidas;

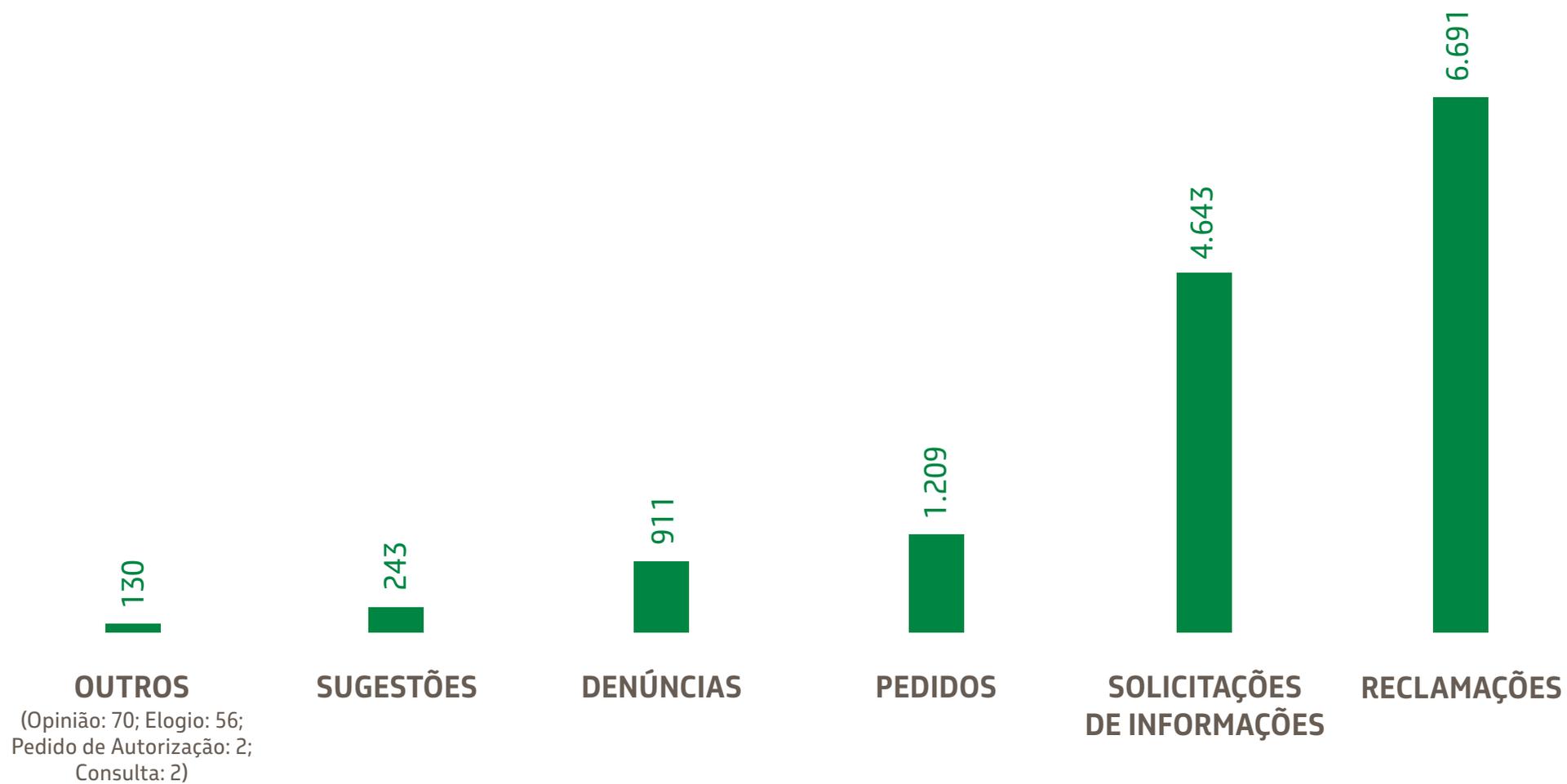
. exercer, direta ou indiretamente, atividade que em razão da sua natureza seja incompatível com as atribuições do cargo ou emprego, considerando-se como tal, inclusive, a atividade desenvolvida em áreas ou matérias correlatas;

. atuar, ainda que informalmente, como procurador, consultor, assessor ou intermediário de interesses privados nos órgãos ou entidades da administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Os empregados devem dirigir sua consulta ou pedir a devida autorização, caso já estejam exercendo as atividades, por meio de link disponibilizado no nosso site (ouvidoria.petrobras.com.br). Aqueles que se valerem de informações privilegiadas ou exercerem atividades conflitantes estarão sujeitos às sanções disciplinares previstas na companhia e na lei de improbidade administrativa.

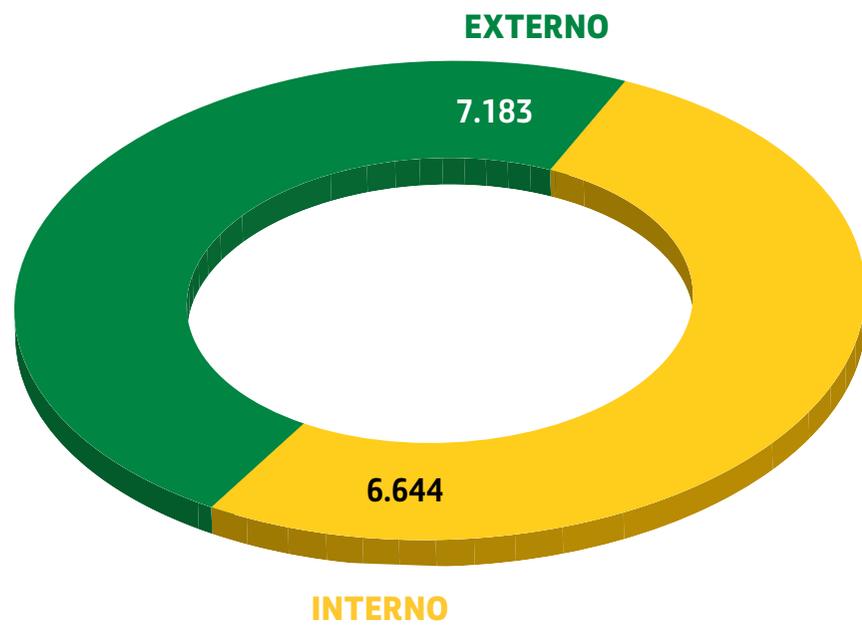
RESULTADOS 2014

Demandas por Categoria



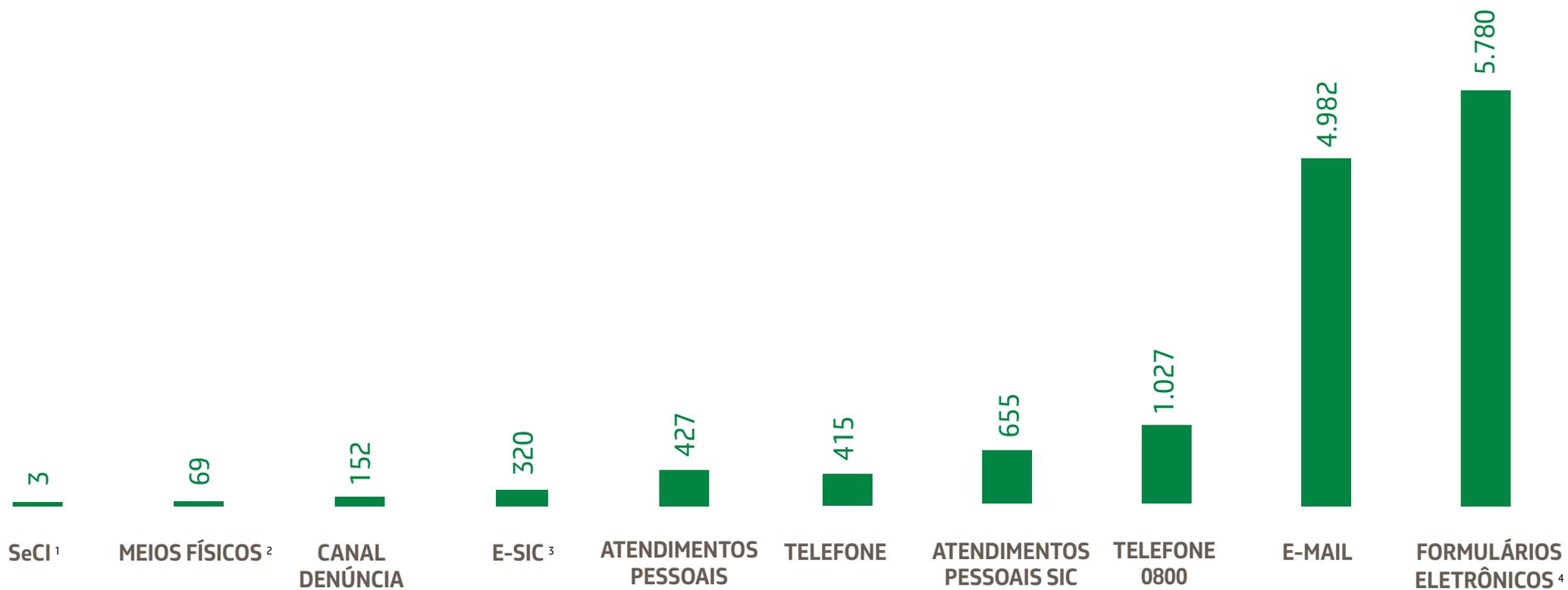
RESULTADOS 2014

—
Público



RESULTADOS 2014

Formas de Contato



¹ Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses da Controladoria-Geral da União)

² Carta, fax, urnas, etc.

³ Serviço de Informação ao Cidadão da Controladoria-Geral da União.

⁴ Fale com a Ouvidoria, Fale com o SIC, Fale com a Ouvidoria AMS

CANAIS DE CONTATO

Demandas Gerais

INTERNET (formulário eletrônico):

https://ouvidoria.petrobras.com.br/portal/ouvidoria/pt_br/fale-com-a-ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria-1.htm

E-MAIL: ouvidoria@petrobras.com.br

TELEFONE: 0800 28 28 280 | (21) 3224-6666

FAX: (21) 3224-8189

INTERNAMENTE: Chave PROU

CARTA:

Av. República do Chile, 65 – 11º andar, sala 1101, Centro
Rio Janeiro, Brasil, CEP: 20031-912 – RJ

URNAS:

- Hall do Edifício Sede da Petrobras (EDISE, Rio de Janeiro, RJ).
- Edifício Cidade Nova (EDICIN, Rio de Janeiro, RJ).
- Edifício Vitória (EDIVIT, em Vitória, ES).
- Refinarias: Gabriel Passos (Minas Gerais), Landulpho Alves (Bahia), Presidente Bernardes (São Paulo), e de Lubrificantes e Derivados de Petróleo do Nordeste (Ceará).
- Unidades: Operacionais da Bacia de Campos, de Sergipe e Alagoas, e do Rio Grande do Norte e Alagoas.

OUVIDORIAS LOCAIS

UO-SEAL	(79)3212-2112 – Rota 831-3386
UO-BC	(22)2761-0023 – Rota 861-0023
FAFEN-SE	(79)3280-6575 – Rota 831-6575
REDUC	(21)2677-2635 – Rota 813-2635
RECAP	(11)3795-9392 – Rota 852-9392
EDISP	(11)3523-4239 – Rota 751-4239
LUBNOR	(85)3266-3179 – Rota 838-3179
UO-RNCE	(84)3235-3640 – Rota 834-3640
RNEST	(81)3530-2759 – Rota 833-2759
REFAP	(51)3415-2015 – Rota 857-2015
UO-BS	(13)3249-7516 – Rota 759-7516
REPAR	(41)3641-2655 – Rota 856-2655
RPBC	(13)3328-4406 – Rota 754-4406
REMAN	(92)3616-1026 – Rota 841-4066
REGAP	(31)3529-4728 – Rota 815-4728
RLAM	(71)3604-2993 – Rota 826-2993

CANAIS DE CONTATO

Solicitações de Informação no âmbito da Lei de Acesso à Informação

INTERNET (formulário eletrônico):

<http://sites.petrobras.com.br/minisite/acessoainformacao/servicos/formulario-de-solicitacao-de-informacao/>

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

No Portal da Transparência está disponível uma lista de locais onde é prestado atendimento presencial do Serviço de Informação ao Cidadão. Confira no link abaixo:

<http://sites.petrobras.com.br/minisite/acessoainformacao/servicos/>

Demandas da Ouvidoria AMS

INTERNET (formulário eletrônico):

https://ouvidoria.petrobras.com.br/portal/ouvidoria/pt_br/ouvidoria-ams/fale-com-a-ouvidoria.htm

E-MAIL: ouvidoria.ams@petrobras.com.br

TELEFONE: 0800 28 28 280

INTERNAMENTE: Chave UO4M

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

Outros canais de contato com a Petrobras:

SAC | 0800 78 9001

Central de informações | (21) 3224-4477