

Ouvidoria-Geral da Petrobras

Balanco 2017



Sumário



01 DESTAQUES GERAIS

02 PRINCIPAIS RESULTADOS



03 CONSIDERAÇÕES FINAIS



01. DESTAQUES GERAIS





1.1 Introdução destaques gerais

Em 2017, lançamos o novo Portal de Transparência da Petrobras, projeto que conduzimos em parceria com as áreas de Comunicação e TIC, com melhor navegabilidade e divulgação de um universo maior de informações.

Demos continuidade a iniciativas importantes para a divulgação de temas relevantes à Ouvidoria-Geral. Além das reuniões do Fórum das Ouvidorias do Sistema Petrobras, realizamos encontros com a força de trabalho nas unidades operacionais da companhia.

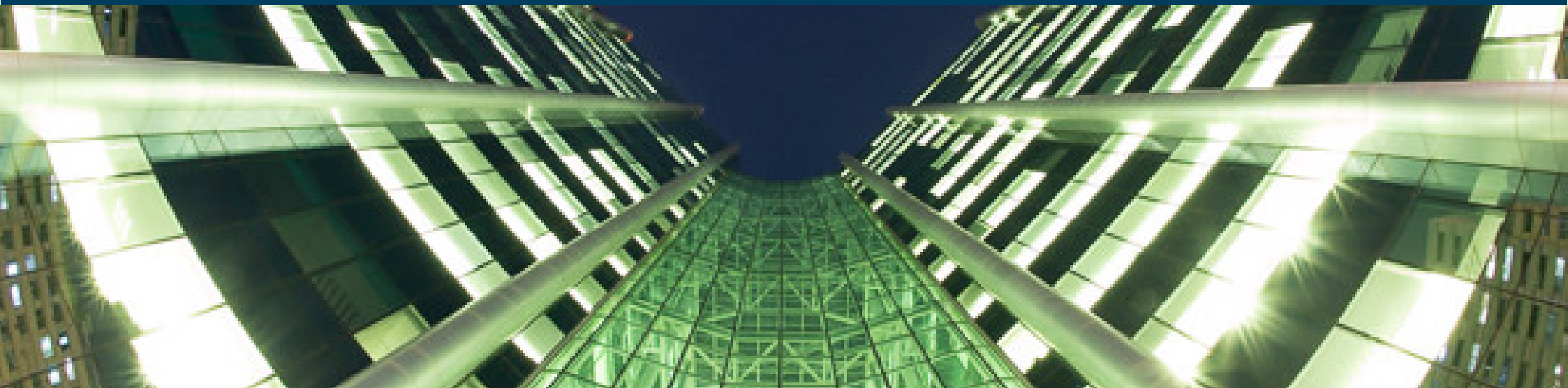
Ainda em 2017, em conversações com o RH, conseguimos obter a adoção de medidas que resultaram em maior agilidade no tratamento das manifestações do nosso plano de saúde (AMS) nos canais de atendimento de primeira instância que, então, otimizaram seus fluxos e processos internos e deram maior clareza na comunicação com os demandantes nos portais da companhia.

1.2 Reformulação do Portal de Transparência

Lançamos em 31/03/2017, a nova versão do Portal de Transparência da Petrobras (<http://transparencia.petrobras.com.br/>). Com navegação mais simples e visual mais atraente, o Portal, acessível por dispositivos móveis como celulares e *tablets*, oferece novas possibilidades de

consulta, tem as informações mais organizadas que seu antecessor e passa a apresentar novos conteúdos tornados obrigatórios com a edição da Lei das Estatais (Lei nº 13.303/16).





1.3 Iniciativas para divulgação de temas relevantes à Ouvidoria-Geral

Mantivemos em 2017 os encontros com a força de trabalho da Petrobras chamados “Encontro com o Ouvidor” e os Fóruns das Ouvidorias do Sistema Petrobras.

Demos continuidade ao programa de visitas às Unidades da companhia com seis encontros com a força de trabalho. Os encontros ocorreram na Refinaria Abreu e Lima (RNEST), na Bacia de Campos (UO-BC), na Plataforma de Pampo (PPM1), na Refinaria Alberto Pasqualini (REFAP), na Bacia do Solimões (UO-AM), na Refinaria Isaac Sabbá (REMAN). Nesses encontros as palestras e conversas com empregados mostram o papel da Ouvidoria-Geral e como

podemos ajudar, além de apresentar os profissionais que atuam nestas unidades como pontos de apoio no atendimento da Ouvidoria. É possível afirmar a efetividade desses encontros através do esclarecimento de diversas dúvidas levantadas pelos empregados e que são prontamente esclarecidas.

Realizamos quatro encontros do Fórum de Ouvidorias do Sistema Petrobras, possibilitando um alinhamento entre as Ouvidorias do Sistema, a troca de conhecimento e o aprimoramento do nosso trabalho.

1.4 Demandas do plano de saúde AMS

Executamos diversas ações relativas ao tratamento de demandas do nosso plano de saúde AMS (Assistência Multidisciplinar de Saúde), bem como o correto direcionamento dos demandantes aos canais de primeira instância.

Dentre as ações, destacamos:

- Elaboração de plano de ação pelas áreas gestoras, a partir da análise crítica dos dados apresentados pela Ouvidoria;
- Revisão das informações constantes no site da AMS, bem como na página da Ouvidoria-Geral, no que tange aos canais de atendimento;
- Redirecionamento das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral aos devidos canais (primeira instância), quando identificado que estes não foram previamente acionados pelo demandante.

Esse trabalho, em parceria com a Diretoria de Assuntos Corporativos – em especial com o RH e o Compartilhado, possibilitou a maior agilidade no tratamento das manifestações nos canais de atendimento de primeira instância. Além disso, viabilizou a otimização de fluxos e processos internos, em maior clareza na comunicação com os demandantes nos portais da companhia e na redução do número de demandas na Ouvidoria-Geral.



1.5 Prevenindo a Violência no Trabalho

Alinhados com o desafio de atuar preventivamente nas questões relacionadas à violência no trabalho, formatamos palestras sobre assuntos relacionados ao tema. As palestras abordam três assuntos: o assédio moral, o assédio sexual e a discriminação, discutindo seus conceitos, apresentando os normativos da companhia a esse respeito e esclarecendo quando e como denunciar através do Canal de Denúncia. As palestras são realizadas por profissionais da Ouvidoria-Geral, com atenção especial ao diálogo com a plateia.

Ao longo do ano de 2017, realizamos 24 palestras sobre esse tema, sob demanda das unidades, que foram assistidas por lideranças e equipes, com abordagem sobre a caracterização dos assédios e da discriminação, suas formas de prevenção e os caminhos institucionais para tratamento, com destaque para o Canal de Denúncia. A significativa participação da força de trabalho nesses eventos representa um avanço no trabalho de prevenção.



02. PRINCIPAIS RESULTADOS



[Evolução das demandas](#) ▶

[Números resumidos](#) ▶

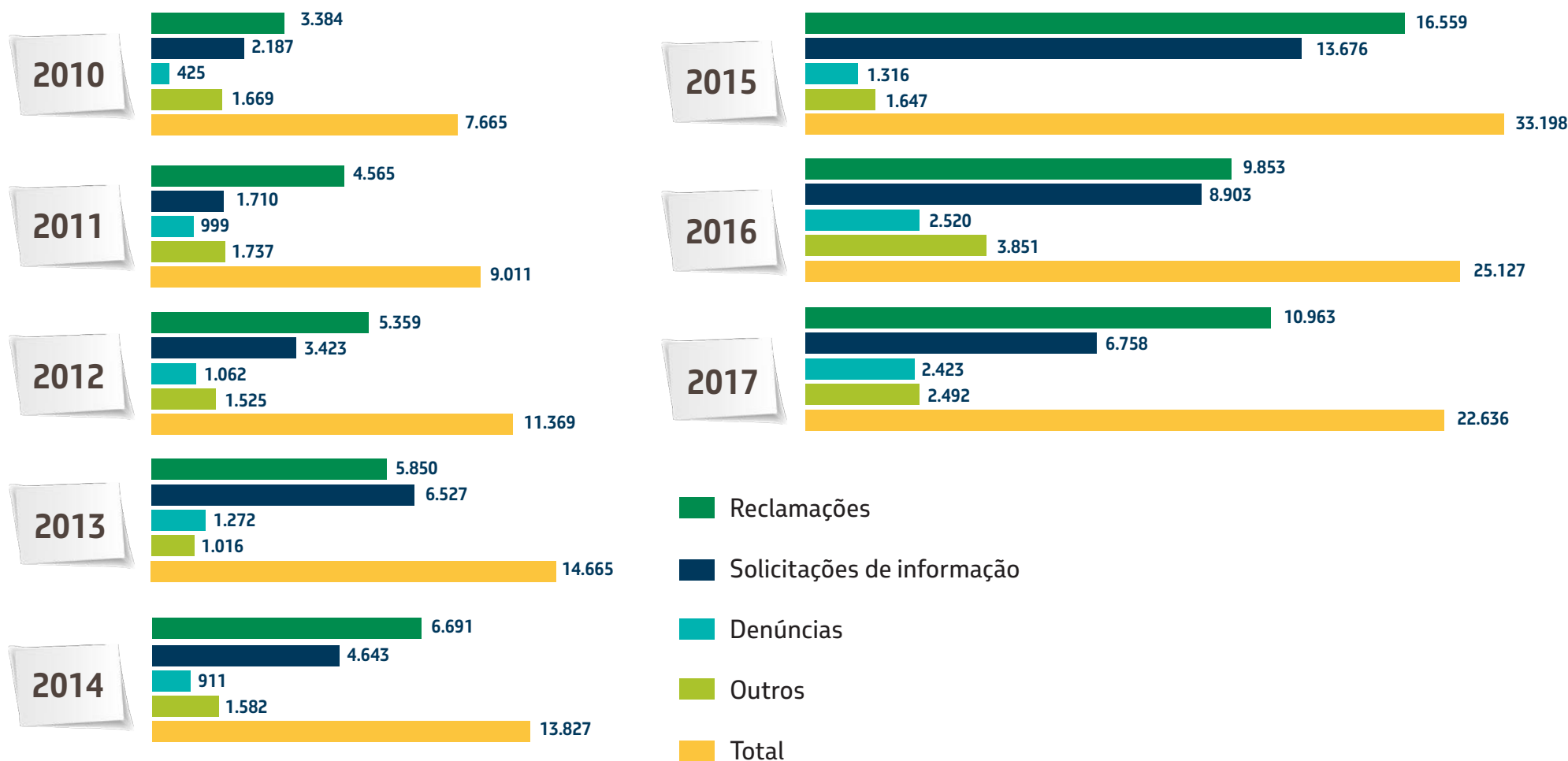
[Números detalhados](#) ▶

[Reclamações](#) ▶

[Canal de denúncia](#) ▶

[Serviço de informação](#) ▶

Evolução das demandas entre 2010 e 2017



[Evolução das demandas ▶](#)

[Números resumidos ▶](#)

[Números detalhados ▶](#)

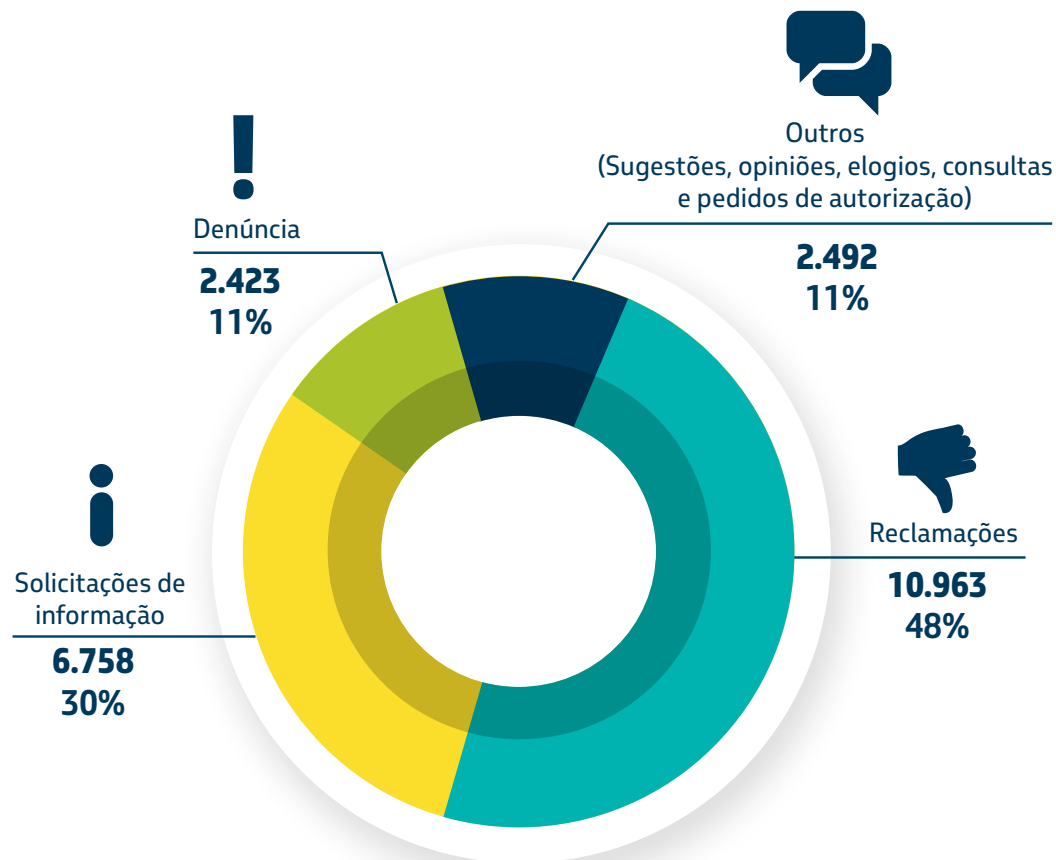
[Reclamações ▶](#)

[Canal de denúncia ▶](#)

[Serviço de informação ▶](#)

Números de 2017 por categoria (resumido)

Total: 22.636



[Evolução das demandas ▶](#)

[Números resumidos ▶](#)

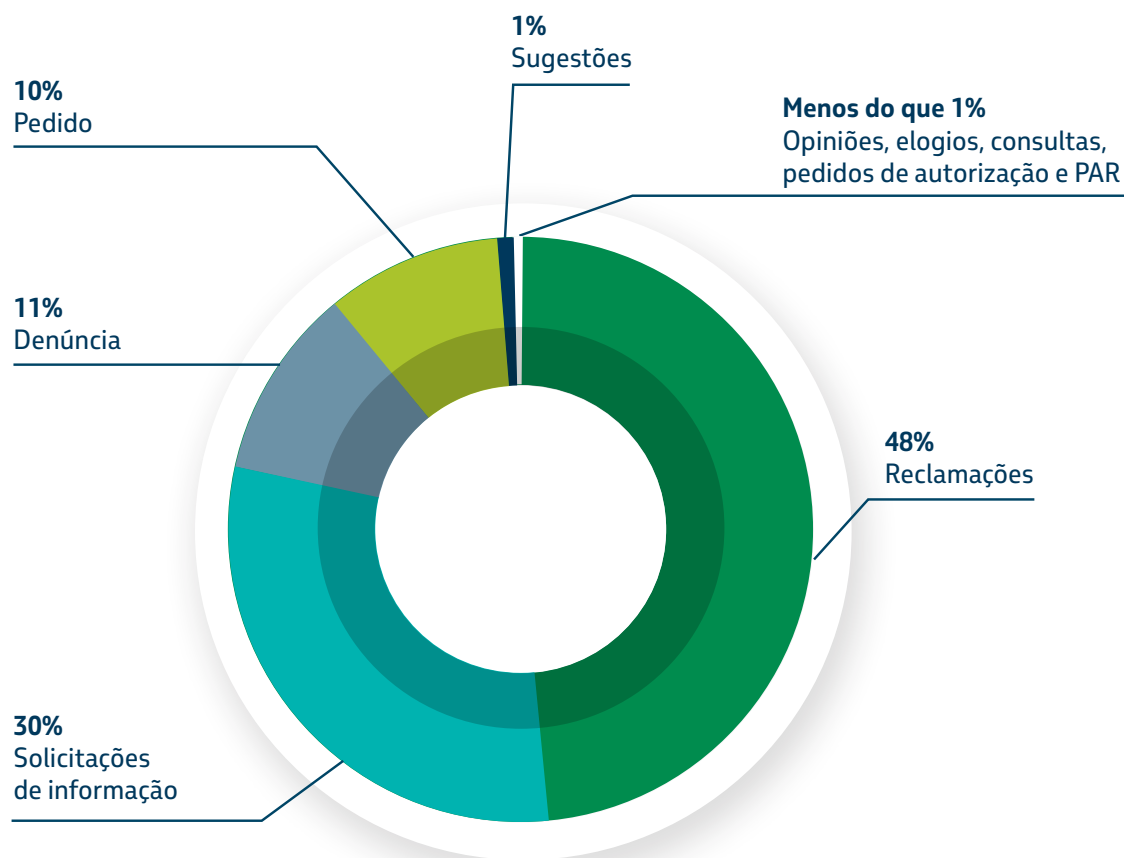
[Números detalhados ▶](#)

[Reclamações ▶](#)

[Canal de denúncia ▶](#)

[Serviço de informação ▶](#)

Números de 2017 por categoria (detalhado)



Reclamação	10.963	■
Solicitação de Informações	6.758	■
Denúncia	2.423	■
Pedido	2.208	■
Sugestão	118	■
Opinião	52	□
Elogio	43	□
Pedido de Autorização	36	□
Consulta	33	□
PAR*	2	□
Total	22.636	

* Processo Administrativo de Responsabilização

Evolução das demandas ▶

Números resumidos ▶

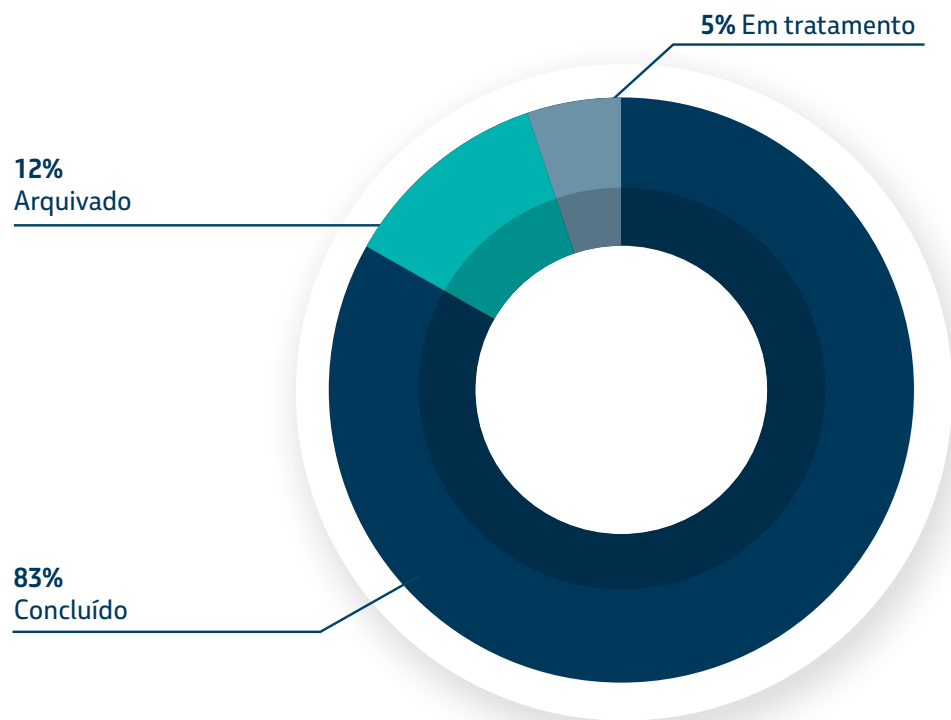
Números detalhados ▶

Reclamações ▶

Canal de denúncia ▶

Serviço de informação ▶

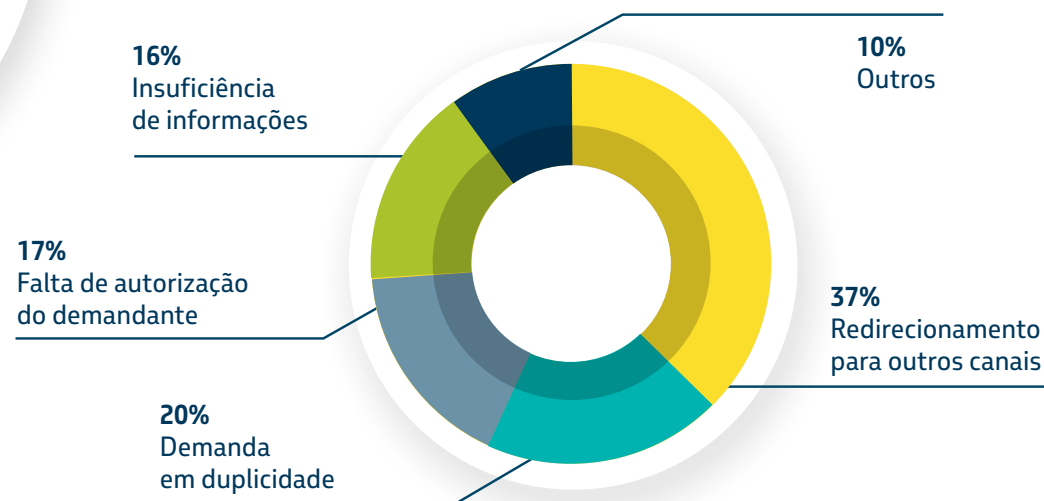
Reclamações 2017



Concluído	9.140	■
Arquivado	1.250	■
Em tratamento	573	■
Total	10.963	

Situação das demandas arquivadas

Redirecionamento para outros canais	465	■
Demanda em duplicidade	247	■
Falta de autorização do demandante	214	■
Insuficiência de informações	198	■
Outros	126	■
Total	1.250	



Evolução das demandas ▶

Números resumidos ▶

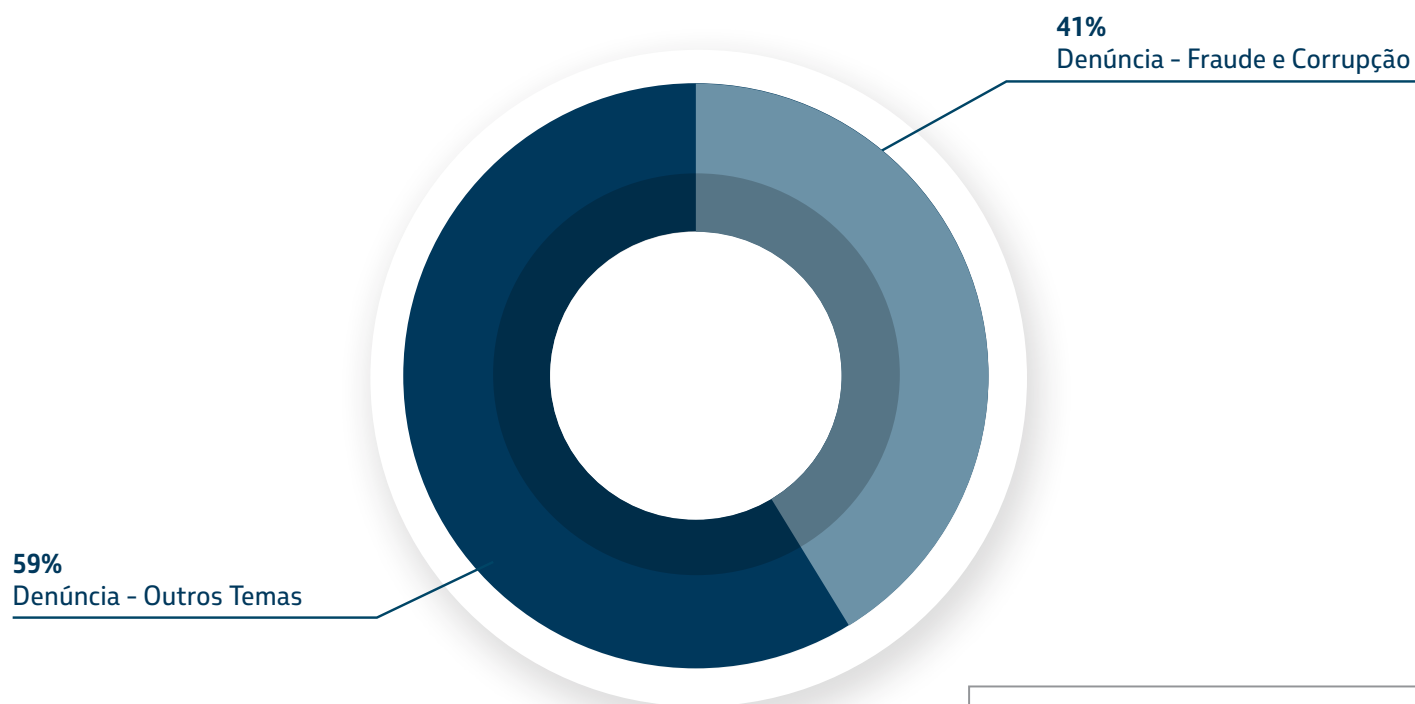
Números detalhados ▶

Reclamações ▶

Canal de denúncia ▶

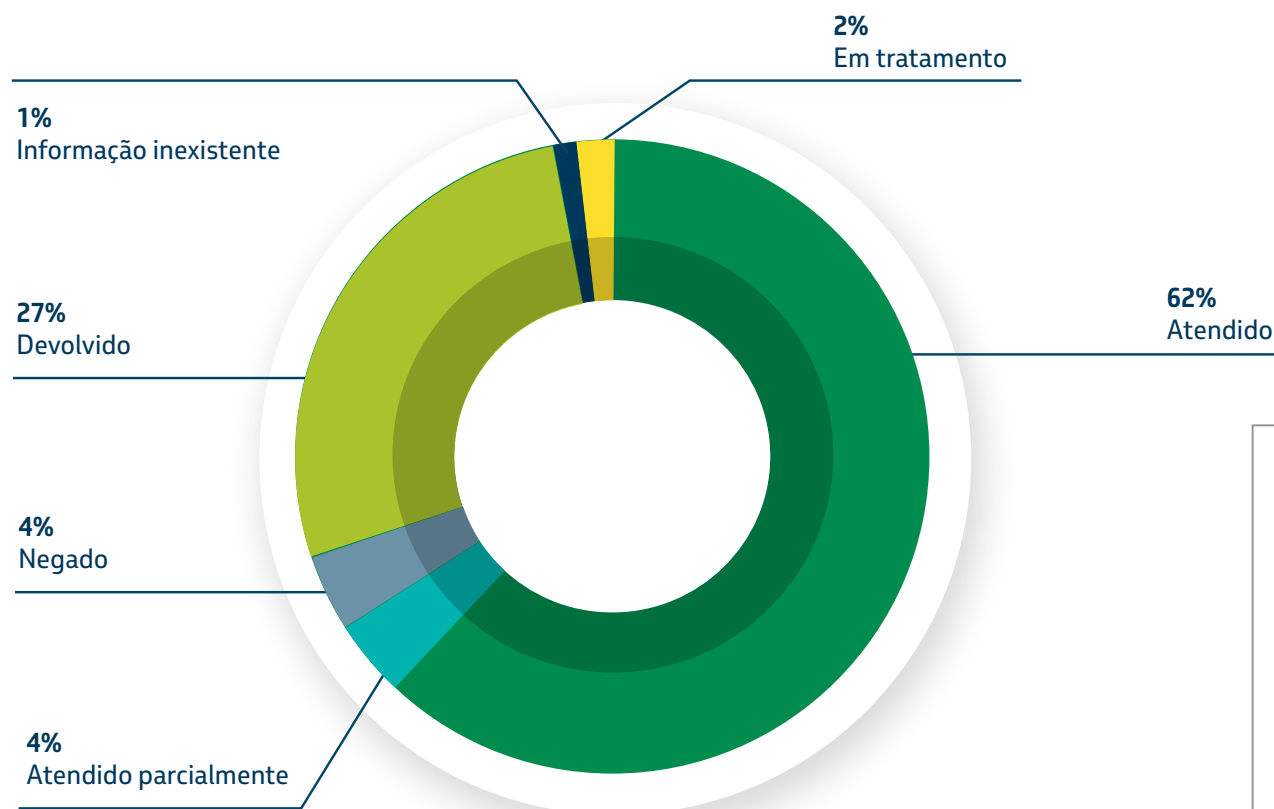
Serviço de informação ▶

Canal de Denúncia (2017)



Denúncia - Fraude e Corrupção	995	■
Denúncia - Outros Temas	1.428	■
Total	2.423	

Serviço de Informação ao Cidadão (2017)



Atendido	4.204	■
Atendido parcialmente	261	■
Negado	272	■
Devolvido	1.805	■
Informação inexistente	78	■
Em tratamento	138	■
Total	6.758	

03. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Com relação aos resultados totais de 2017, entendemos que foi um ano marcado pela consolidação dos processos reestruturados no ano anterior. Aprimoramos nossos controles sobre todo o processo de tratamento dessas demandas e conseguimos produzir informações de caráter mais estratégico em nossos relatórios.

Atuamos na reformulação do Portal de Transparência da Petrobras apresentando uma navegação mais simples e visual mais amigável. Também atendemos exigências de legislações em vigor e normativos sobre transparência.

Do mesmo modo, ampliamos nosso escopo de atuação na prevenção de casos de violência no trabalho, criando palestras sobre assuntos relacionados ao tema para divulgação pedagógica entre empregados e gestores Petrobras.

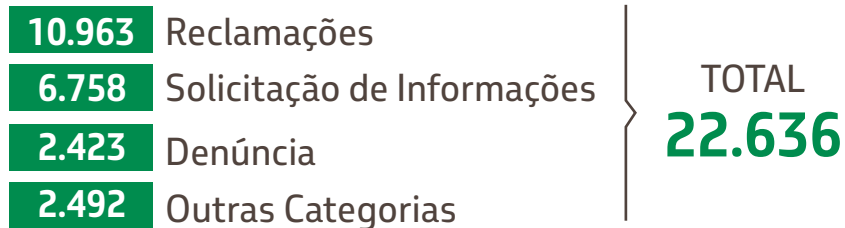
Além disso, também demos continuidade aos encontros com a força de trabalho e aos Fóruns de Ouvidorias do Sistema Petrobras.

Nosso trabalho foi reconhecido externamente, na medida em que recebemos inúmeros convites, de empresas e organizações públicas, para que a Ouvidoria-Geral da Petrobras apresentasse seus processos de trabalho, rotinas e formas de atuar.

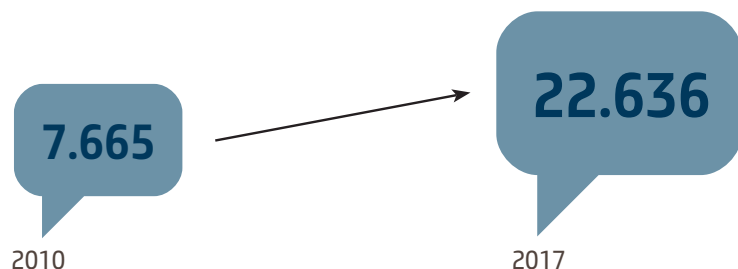
“O trabalho na Ouvidoria, não apenas empodera o cidadão, seja ou não empregado, como possibilita que a Petrobras aprimore sua gestão, melhore a ambiência, tenha bons resultados de imagem. Cada avanço que uma demanda produz na Petrobras é fruto de uma contribuição pessoal e do empenho de cada um.”

Resultados Consolidados

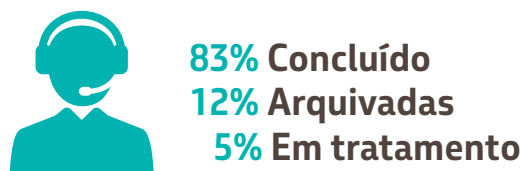
Demandas 2017



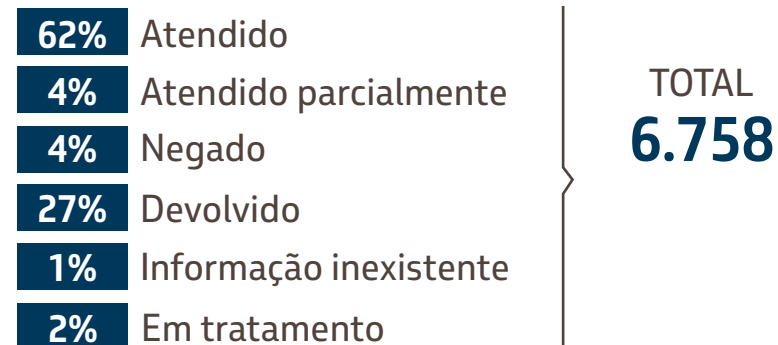
Evolução das demandas 2010 - 2017



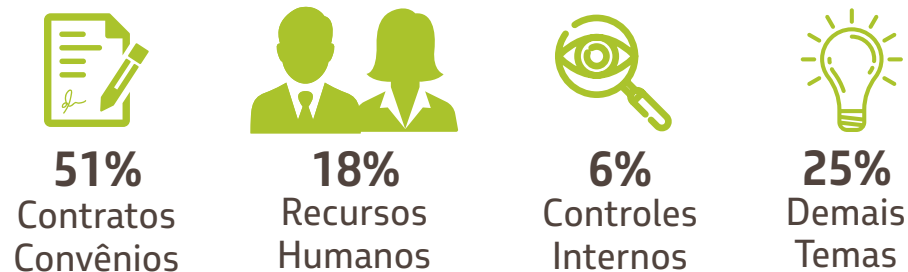
Situação das reclamações 2017



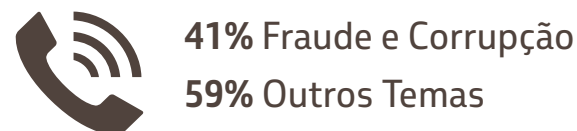
Solicitações de informação 2017



Assuntos mais solicitados



Canal de denúncia 2017



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

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



Telefone
0800 28 28 28 0



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:

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



www.petrobras.com.br