



# OUVIDORIA-GERAL DA PETROBRAS

Balanço 2015



# SUMÁRIO



# 01.

## Destques Gerais

---



*O ano de 2015 trouxe várias mudanças para a Petrobras. Com a adoção do novo modelo de governança, ainda mais aderente a questões éticas e à transparência, o trabalho da Ouvidoria-Geral tornou-se mais importante do que nunca.*

***Nesse sentido, demonstramos capacidade de ajustar nossos processos ao cenário e de ajudar a construir este novo referencial de governança para a companhia.***

*Destacamos, a seguir, algumas de nossas ações nesse contexto, além dos nossos principais resultados 2015.*



# 1.1 Processo de seleção do novo ouvidor

Em 13 de novembro de 2015, o Conselho de Administração da Petrobras aprovou a indicação de Mário Vinícius Spinelli para o cargo de ouvidor-geral, substituindo o ouvidor interino Ricardo Ianda, que estava à frente da Ouvidoria desde maio. O processo de seleção teve características bem diferentes dos anteriores, com a análise de uma lista de profissionais pré-selecionados pela empresa Korn Ferry, especializada na seleção de executivos. O objetivo foi conferir isenção, imparcialidade e transparência à escolha.

Após a etapa inicial, a cargo da Korn Ferry, coube ao Comitê de Auditoria e ao Comitê de Remuneração e Sucessão analisar os nomes selecionados e indicar um nome ao Conselho de Administração. Engenheiro civil, matemático, mestre em Administração Pública e doutorando em Administração Pública e Governo na Fundação Getúlio Vargas (FGV), Mário Vinícius Spinelli é servidor efetivo da Controladoria-Geral da União (CGU), onde atuou em várias funções, inclusive como secretário de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas.

O novo ouvidor-geral foi conselheiro do Conselho de Fiscalização das Atividades Financeiras (Coaf) e controlador-geral do Município de São Paulo, quando foi responsável pela reestruturação da Ouvidoria-Geral. É professor universitário e desenvolveu, na Fundação Getúlio Vargas (FGV), duas pesquisas acadêmicas sobre o papel das ouvidorias.

Antes de assumir o cargo na Petrobras, Spinelli vinha exercendo a função de controlador-geral do Estado de Minas Gerais.



# 1.2 Novo Canal Denúncia

O aprimoramento do modelo de governança da Petrobras motivou, entre outras medidas, a reformulação da forma de recebimento das denúncias encaminhadas à Petrobras. Em novembro de 2015, entrou em funcionamento o novo Canal de Denúncia da companhia, apresentando uma série de melhorias. A principal delas foi a centralização do recebimento de denúncias ligadas às empresas controladas do Sistema Petrobras em um ambiente único, externo à companhia.

O recebimento de denúncias por meio de uma empresa independente e especializada é considerada uma boa prática de mercado e uma tendência verificada em sete das dez empresas consultadas durante a fase de estudos para a implementação do novo canal. Com a contratação dessa empresa, após processo licitatório, estabelecemos uma prática considerada saudável para uma boa governança.

A Ouvidoria-Geral tem a atribuição de receber, tratar e encaminhar as denúncias para as áreas responsáveis pela apuração, monitorando o cumprimento dos prazos de tramitação e zelando pela qualidade do tratamento e das respostas aos demandantes.

No atual modelo de governança da companhia, a Gerência Executiva de Conformidade ficou encarregada de receber para apuração todas as denúncias envolvendo fraude e corrupção.

O novo Canal de Denúncias permite que o denunciante faça denúncias de forma anônima, podendo, para tanto, ser utilizado tanto o site da empresa externa como um telefone que funciona 24 horas por dia.

“ Além de permitir que o público interno e externo envie sua denúncia 24 horas por dia, o novo canal também permite, se necessário, um rastreamento das demandas, o que contribui para um maior controle sobre o tratamento que foi dado pela empresa ao que foi denunciado, resguardando-se a confidencialidade do denunciante. ”

**Mário Vinícius Spinelli**  
ouvidor-geral

### 1.3 Lei de Acesso à Informação



***Em 2015, recebemos um total de 13.676 solicitações de informação.***

Atualmente, somos a entidade da Administração Pública Federal mais demandada pelos cidadãos no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI). Desde o início da vigência da LAI, em maio de 2012, até o fim de 2015, recebemos cerca de 28 mil solicitações de informação, incluindo as que chegaram diretamente pela Ouvidoria-Geral e as que tramitaram pelo sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da Controladoria-Geral da União.

O expressivo número de pedidos evidencia a nossa capacidade de processar e acompanhar essas solicitações, ratificando o compromisso da Petrobras com a transparência e o acesso à informação.

# 1.4 Reclamações

Em razão de problemas na operacionalização do contrato da operadora do benefício farmácia, um dos programas do benefício Assistência Multidisciplinar de Saúde (AMS), destinado aos empregados da Petrobras, seus dependentes e pensionistas, o ano de 2015 foi marcado por um incomum volume de reclamações remetidas à Ouvidoria-Geral.

Sobre o tema, a Ouvidoria-Geral elaborou uma série de recomendações para a área responsável pela gestão do programa.

Desde 2013, nossa Ouvidoria disponibiliza um canal exclusivo para atender às demandas concernentes à AMS, conforme determinado pela Resolução Normativa 323, de 3 de abril de 2013, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



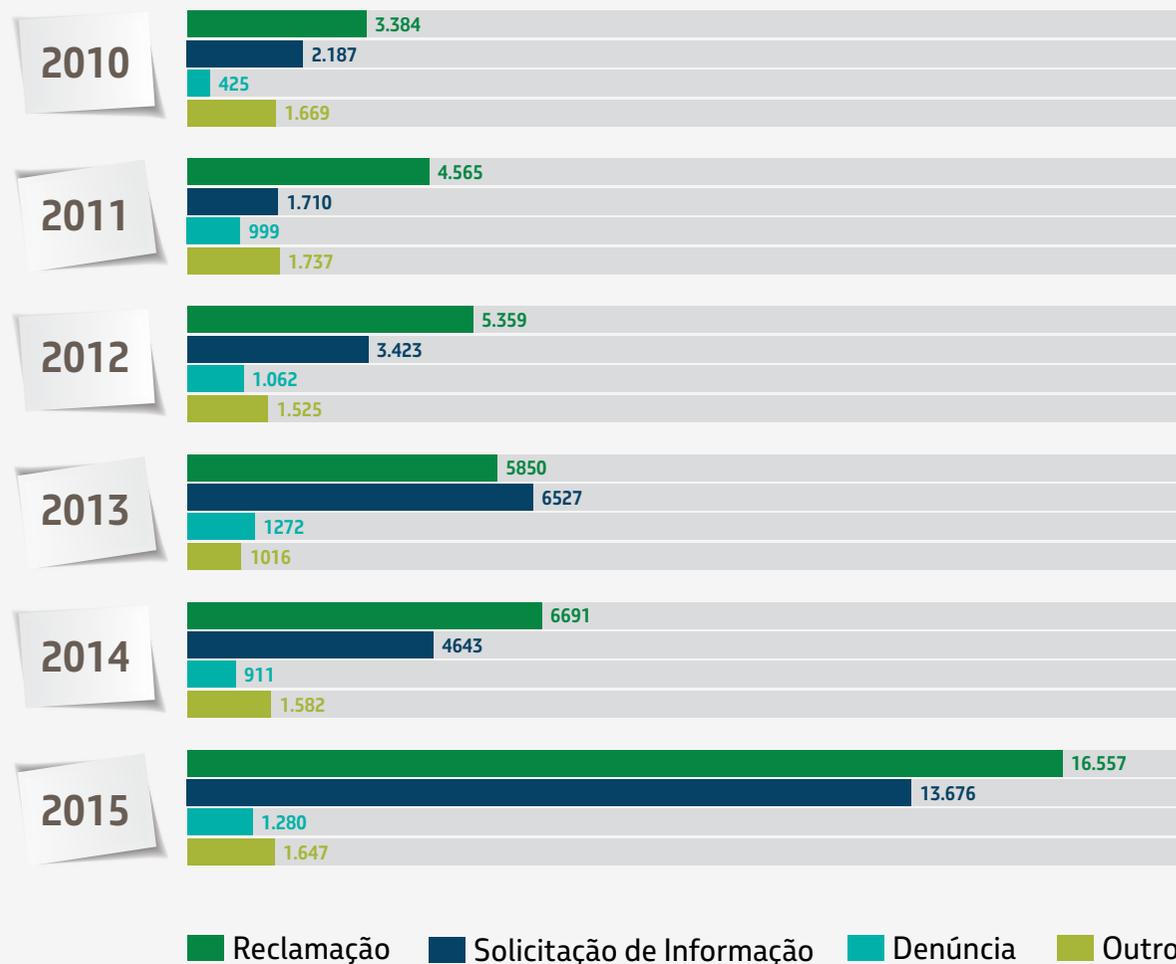
# 02.

## Principais Resultados



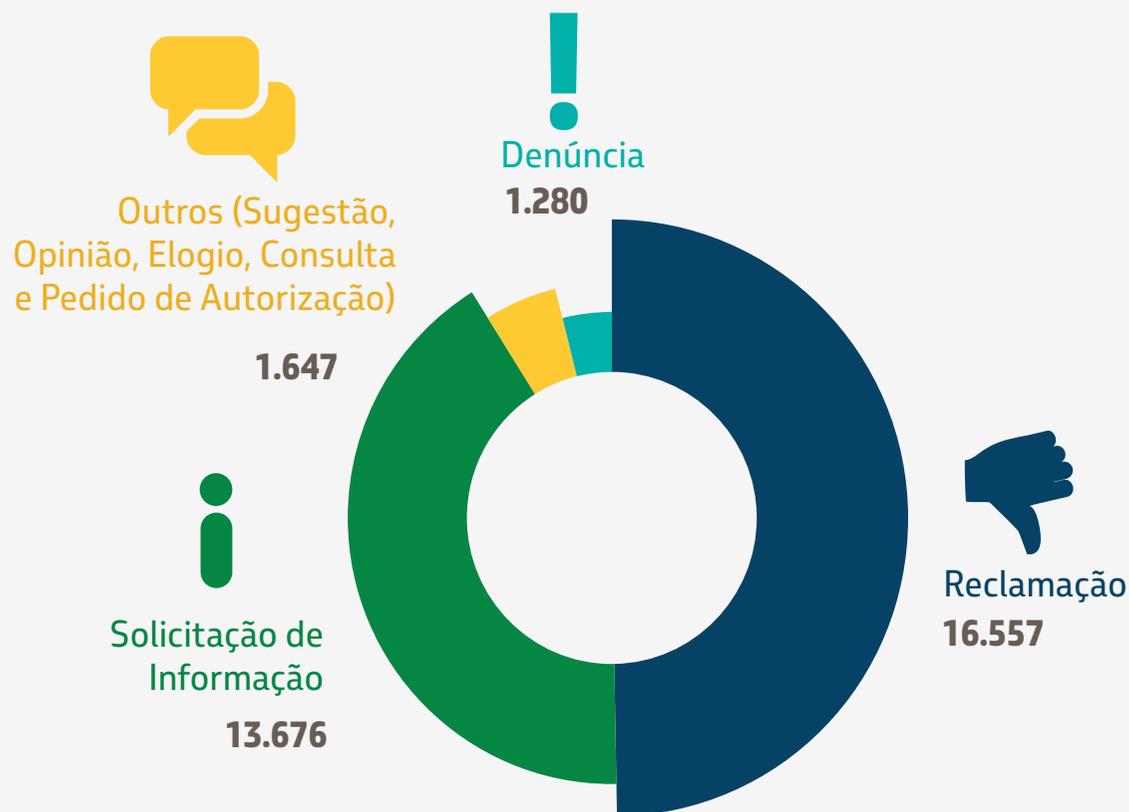
## Evolução das Demandas

2010-2015



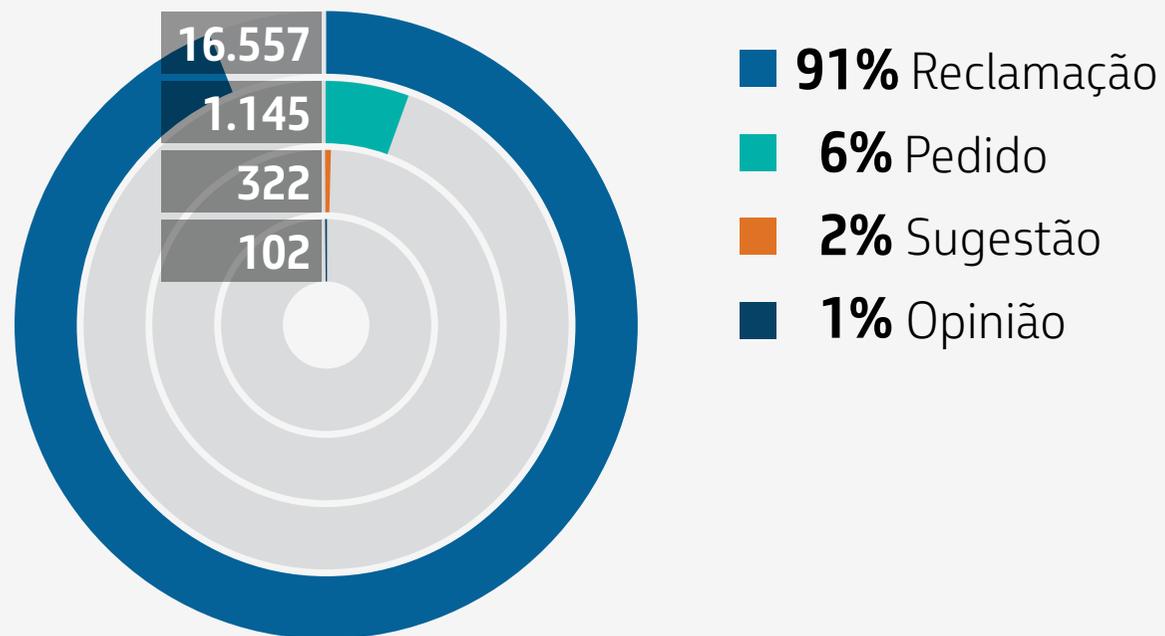
# Demandas em 2015

**TOTAL: 33.160\***



\* Não inclui o número de denúncias relativas às subsidiárias e controladas do Sistema Petrobras recebidas pelo Canal de Denúncia.

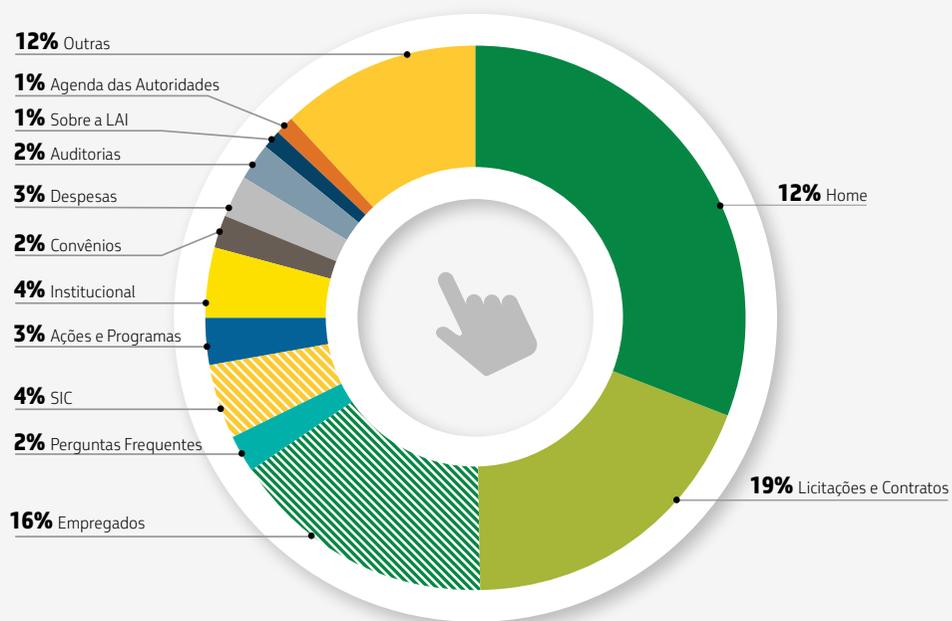
## Reclamações e outras Demandas





PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

## Assuntos mais acessados

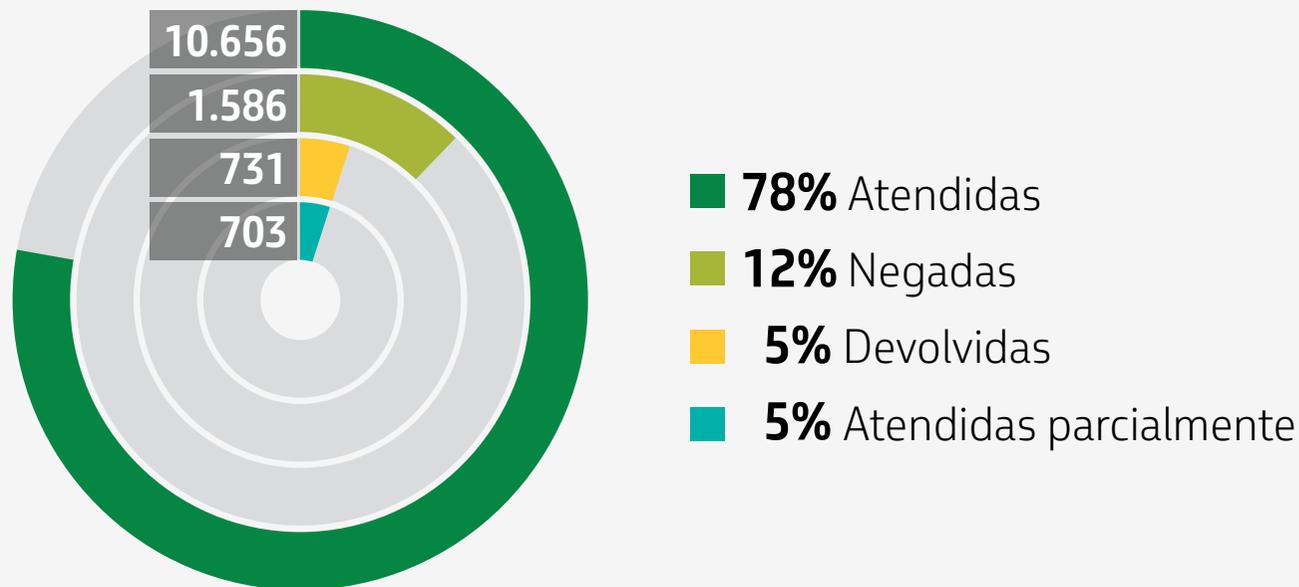


Home	144.737
Licitações e Contratos	88.442
Empregados	74.586
Perguntas Frequentes	10.938
SIC	20.514
Ações e Programas	12.871
Institucional	18.951
Convênios	10.124
Despesas	11.250
Auditorias	10.288
Sobre a LAI	5.281
Agenda das Autoridades	4.575
Outras	55.825
<b>Total</b>	<b>468.382</b>

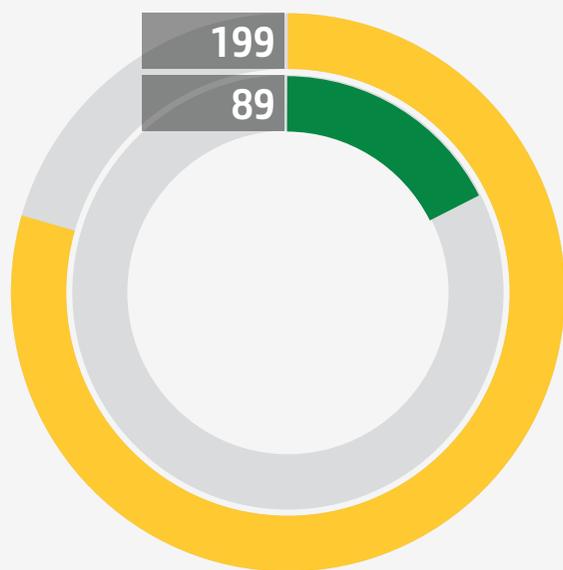
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## Situação das solicitações em dezembro de 2015

**TOTAL: 13.676**



# Novo Canal de Denúncia da Petrobras



Em 2015, o novo canal de Denúncia\* recebeu **288 denúncias**:

- **69%** são denúncias de fraude e corrupção.
- **31%** outras denúncias, o que inclui danos ao patrimônio, discriminação, ameaça, assédio moral e sexual, furto, SMS, uso indevido da imagem da Petrobras e uso indevido de bens e/ou serviços.

\* O novo Canal de Denúncia da Petrobras foi lançado em 18/11/2015.

# 03.

## Considerações Finais

---



O expressivo aumento no número de demandas registrado em 2015 ressaltou a importância da Ouvidoria-Geral como instância de diálogo e exercício da cidadania. Esse aumento, diante do cenário de crise enfrentado pela Petrobras no ano em questão, evidencia uma percepção positiva da Ouvidoria por parte de seus públicos.

Por outro lado, o mesmo movimento deixou a Ouvidoria-Geral diante do desafio de aprimorar seus processos e responder aos demandantes com mais qualidade e agilidade.

**Alguns pontos se colocam como oportunidades de oferecer um melhor atendimento, por isso desde já merecem atenção:**

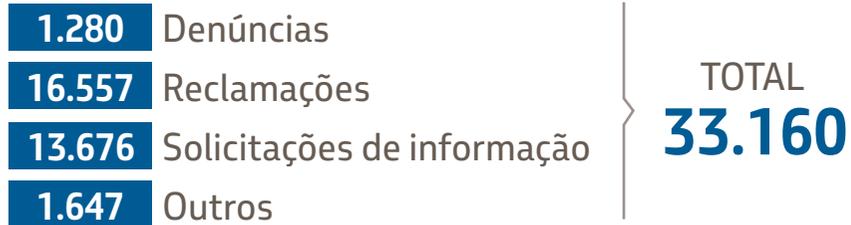
- ▶ o aumento no número de denúncias, anônimas ou não, é uma consequência da disponibilização de um novo canal e também da reorganização da Petrobras, que desenvolveu uma série de ações visando aprimorar seus controles e fortalecer a governança e a conformidade dos negócios;
- ▶ a intensificação da procura por solicitações de informação poderá se confirmar como tendência, fruto da consolidação da Lei de Acesso à Informação (LAI). Daí a necessidade de uma equipe ágil para interagir com as diferentes áreas da companhia na busca pelas informações garantidas pela LAI, além de atender as solicitações nos prazos determinados;

- ▶ melhoria no fornecimento de informação à alta administração da Petrobras, com ênfase nos aspectos qualitativos e análises de dados, de forma a reforçar a atuação da Ouvidoria-Geral nas ações que visam a integridade companhia e subsidiar a gestão com elementos importantes para sua atuação estratégica.

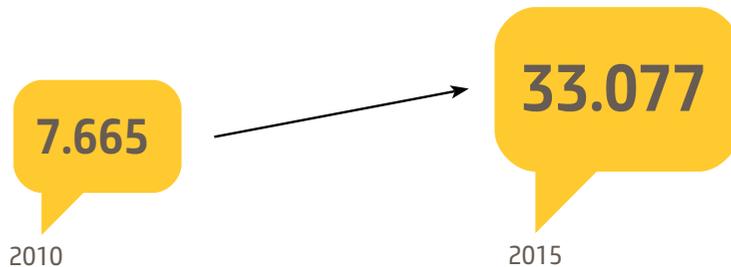


# Resultados Consolidados

## Demandas 2015



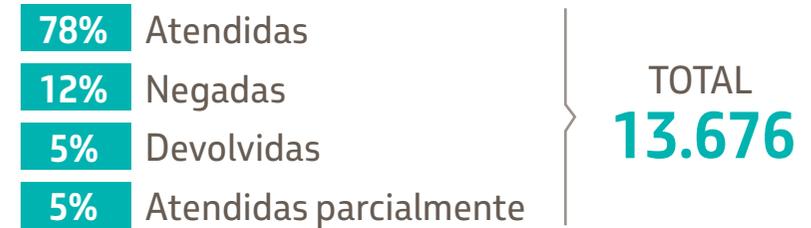
## Evolução das demandas 2010-2015



## Reclamações e outras demandas



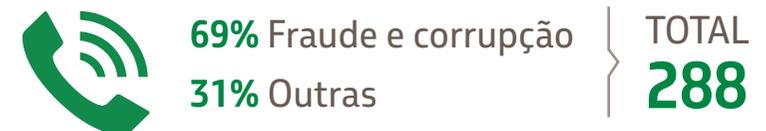
## Situação das solicitações em dezembro de 2015



## Assuntos mais acessados



## Novo Canal de Denúncia



**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>; 



**Telefones:**

55 (21) 3224-6666  
0800 28 28 28 0



**Carta:**

Ouvidoria-Geral da Petrobras  
Av. República do Chile, 65  
11º andar – sala 1101  
Centro - Rio Janeiro - Brasil  
CEP 20.031-912 – RJ



**Canal de Denúncia:**

0800 601 6925

**Canal exclusivo para o reporte de denúncias envolvendo a Petrobras, suas subsidiárias e empresas controladas:**

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



[www.petrobras.com.br](http://www.petrobras.com.br)