



Ouvidoria-Geral da Petrobras

Balanço 2016



Sumário



01 • DESTAQUES GERAIS





Em 2016, nossa Ouvidoria-Geral passou por um profundo processo de reformulação na atuação e de redefinição de estrutura, desenvolvendo uma série de novas atividades e procedimentos, as quais tiveram como principal objetivo a recuperação de credibilidade junto aos públicos de interesse e de consolidação como um dos pilares do sistema de integridade da companhia.

Com a aprovação de uma nova política e diretrizes, atuamos em novas frentes e adotamos controles que garantem o adequado tratamento de todas as demandas recebidas.

Destacamos, a seguir, algumas de nossas ações desenvolvidas durante o ano, além dos nossos principais resultados.

1.1 Canal de Denúncia

Em 2016, consolidamos o Canal de Denúncia como uma ferramenta independente e sigilosa.

Criamos na companhia procedimentos mais rígidos de controles internos para atender exigências da certificação da Lei Sarbanes-Oxley (SOX) e das diversas auditorias. Implementamos controles para atender a SOX, tanto no processo de tratamento das denúncias recebidas pelo canal, quanto no controle de acesso ao sistema de informação relacionado. A partir de fevereiro de 2016, toda denúncia de fraude e corrupção passou a receber uma classificação segundo critérios quantitativos e qualitativos de uma matriz de risco, resultando em ganhos de gestão.

O Canal de Denúncia possibilita o reporte imediato de situações que possam vir a causar relevantes perdas financeiras e danos à imagem da companhia e está disponível para os públicos externo e interno da Petrobras. Recebemos e tratamos denúncias sobre temas diversos, como por exemplo: fraude e corrupção, violência no trabalho, danos patrimoniais, meio ambiente e saúde.



1.2 Um novo olhar sobre denúncias de violência no trabalho

Em seu novo desenho organizacional, nossa Ouvidoria-Geral dispõe de uma coordenação para tratamento de denúncias que afetam negativamente as relações no trabalho: assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência física e psicológica. Para os relatos mais graves, criamos um dispositivo chamado de Levantamento de Informações Preliminares, pelo qual a Ouvidoria realiza a escuta das partes e de testemunhas relacionadas à denúncia, visando subsidiar o gestor da área onde ocorre o problema para que este tenha uma visão ampliada dos fatos. Os resultados têm sido muito bem recebidos, pois o processo

não apenas desonera as áreas de apuração como permite maior independência na identificação de eventuais práticas em desconformidade com o Código de Ética da empresa. Quanto aos casos menos graves, foi mantido o fluxo de encaminhar a denúncia para tratamento do gestor posicionado dois níveis acima da pessoa denunciada.

Outra novidade foi a criação de palestras sobre violência no trabalho para trabalhar no nível da prevenção. Em 2016, realizamos 15 palestras, havendo a perspectiva de ampliação para 2017.





1.3 Encontro com o Ouvidor

Realizamos encontros com a nossa força de trabalho, denominados “Encontros com o Ouvidor”, com o intuito de divulgar a atuação da Ouvidoria-Geral e o Canal de Denúncia. Em julho, agosto e setembro,

visitamos algumas unidades operacionais (UO-ES, P-57, Reduc e Regap) e apresentamos à força de trabalho os principais pontos do processo de reestruturação da Ouvidoria.

1.4 Coordenação das Ouvidorias do Sistema Petrobras

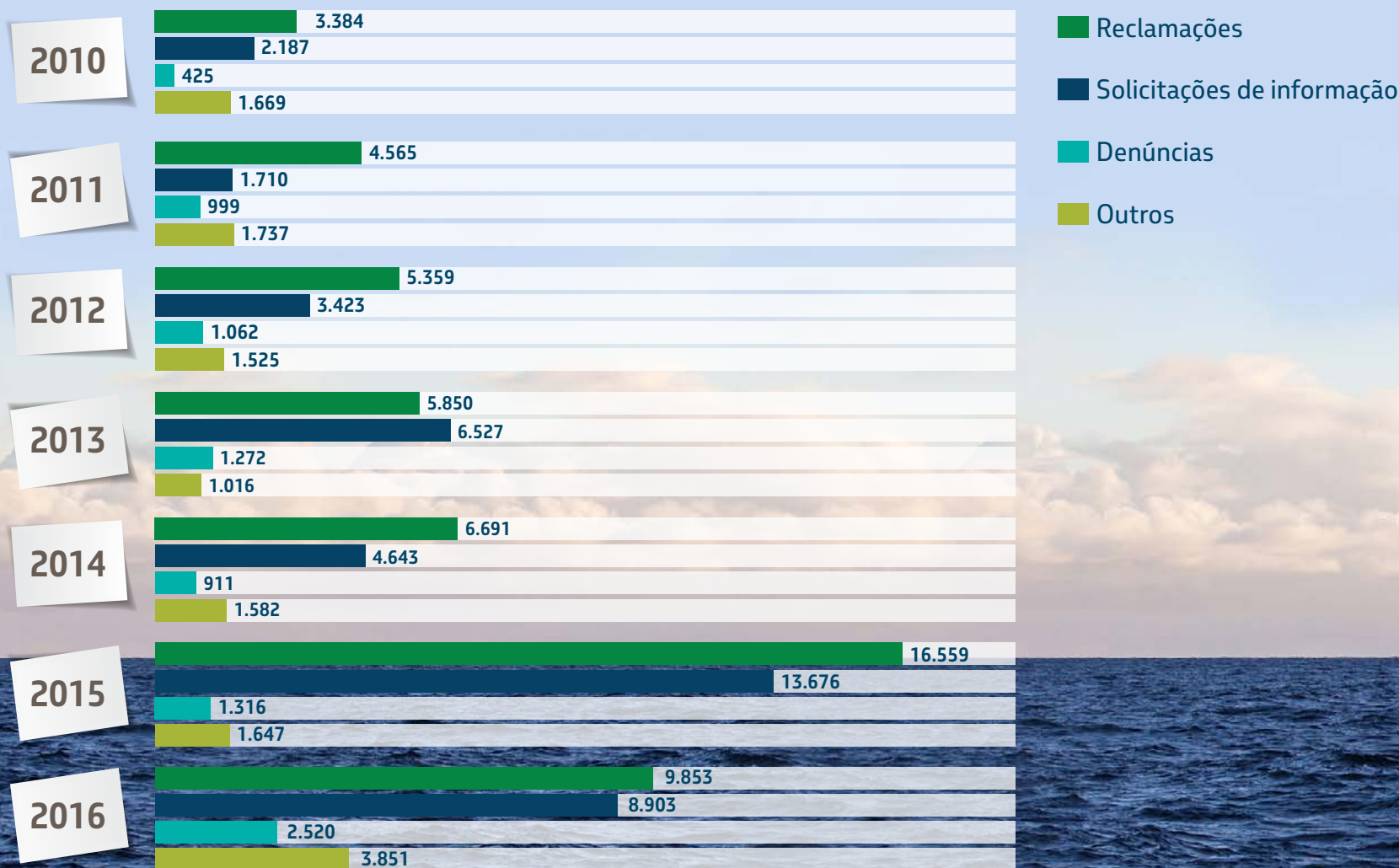
Outra atividade que destacamos é a coordenação das demais ouvidorias das sociedades controladas do Sistema Petrobras. Com o objetivo de ampliar a interação, criamos o Fórum das Ouvidorias das Sociedades Controladas, que, além da *holding*, tem a participação de representantes das ouvidorias da Petrobras Distribuidora, Transpetro, Liquigás, Gás Brasileiro e Petros, que espontaneamente desejou participar desse Fórum. Além de um primeiro diagnóstico da atuação de cada uma dessas ouvidorias, realizamos quatro encontros presenciais em 2016, ocasião em que discutimos e buscamos uniformizar temas como o fluxo do sistema do Canal de Denúncia, o alinhamento de conceitos e triagem das denúncias e a metodologia de apuração das denúncias envolvendo violência no trabalho.



02. PRINCIPAIS RESULTADOS

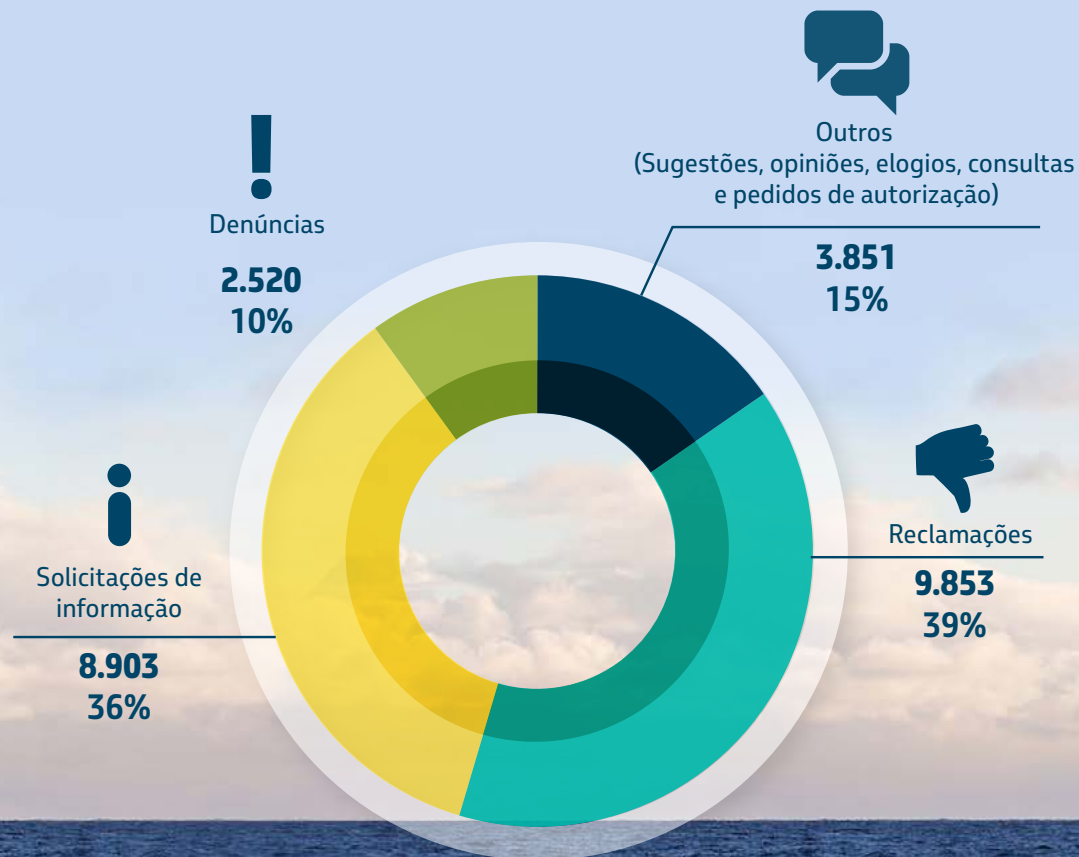


Evolução das demandas entre 2010 e 2016

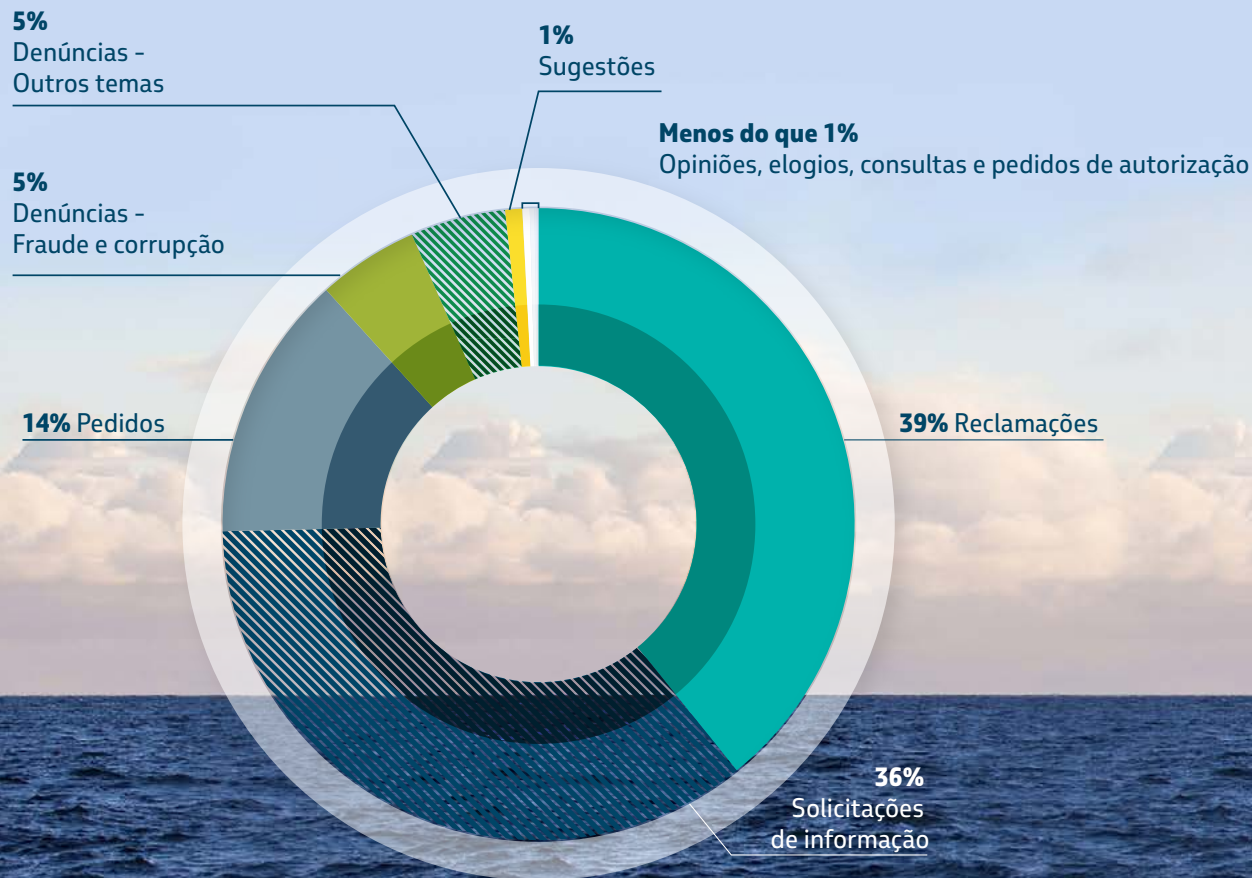


Números por categoria (resumido)

Total: 25.127

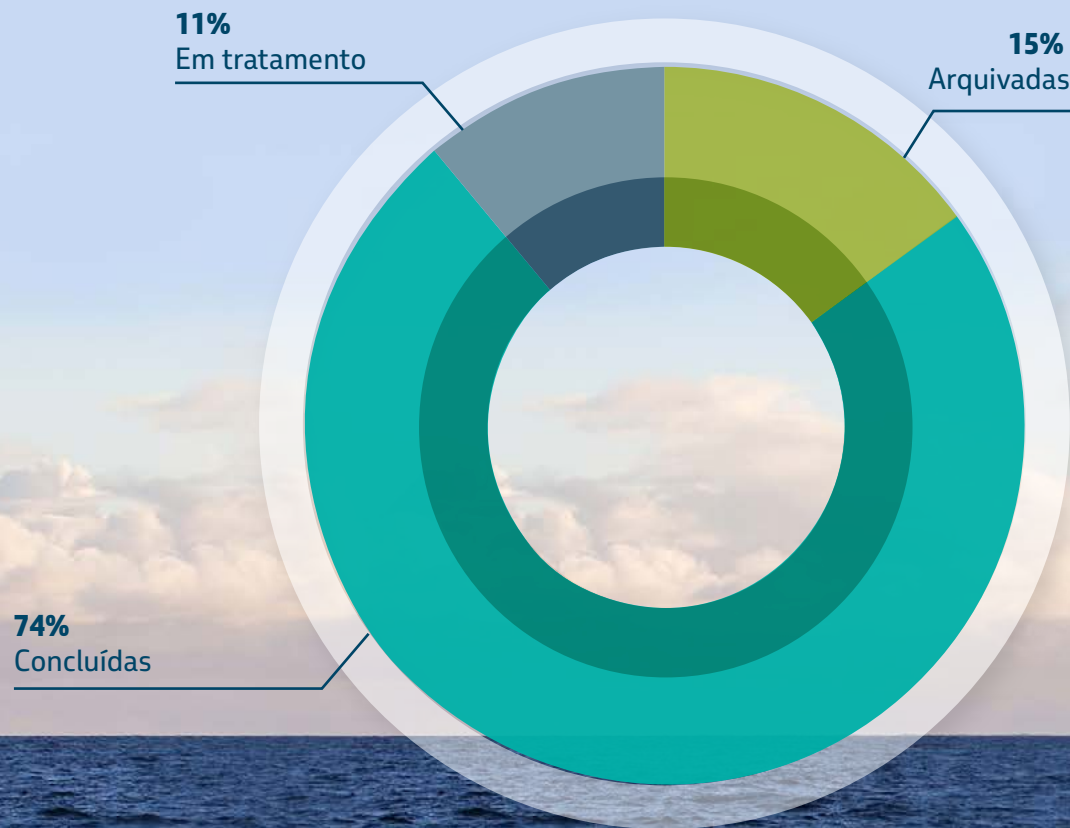


Números por categoria (detalhado)



Reclamações	9.853	
Solicitações de informação	8.903	
Pedidos	3.426	
Denúncias - Fraude e corrupção	1.295	
Denúncias - Outros temas	1.225	
Sugestões	219	
Opiniões	94	
Elogios	61	
Consultas	27	
Pedidos de autorização	24	
Total	25.127	

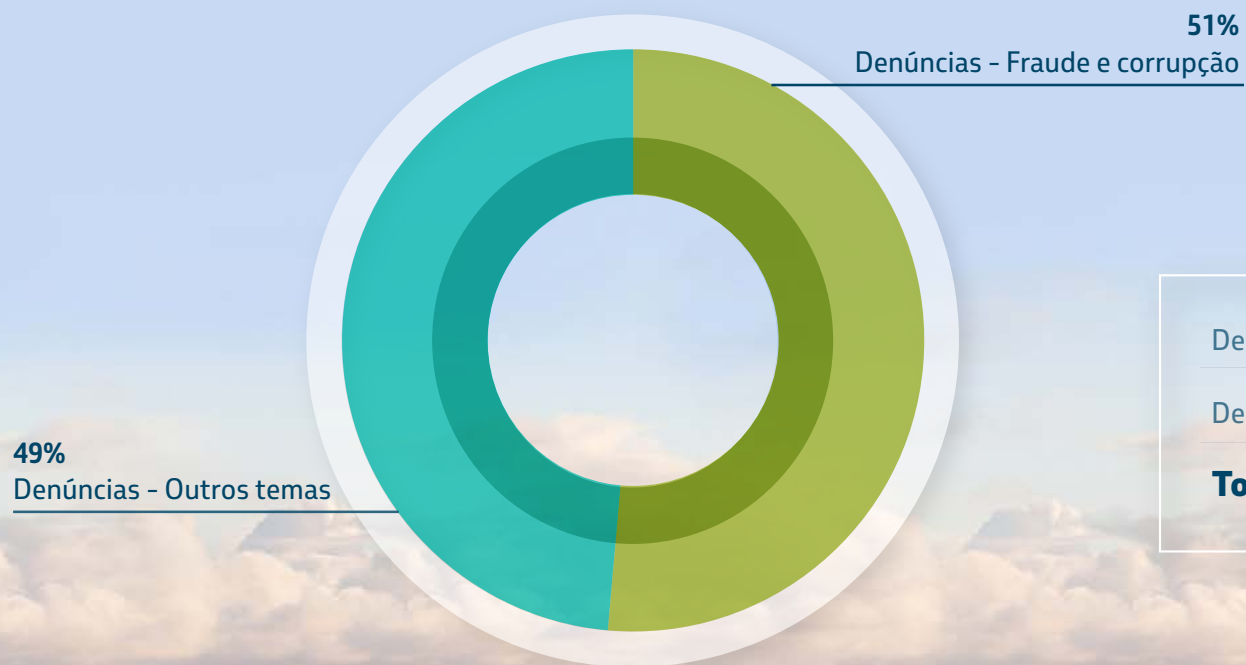
Reclamações





Arquivadas*	1.509	■
Concluídas	7.267	■
Em tratamento	1.077	■
Total	9.853	

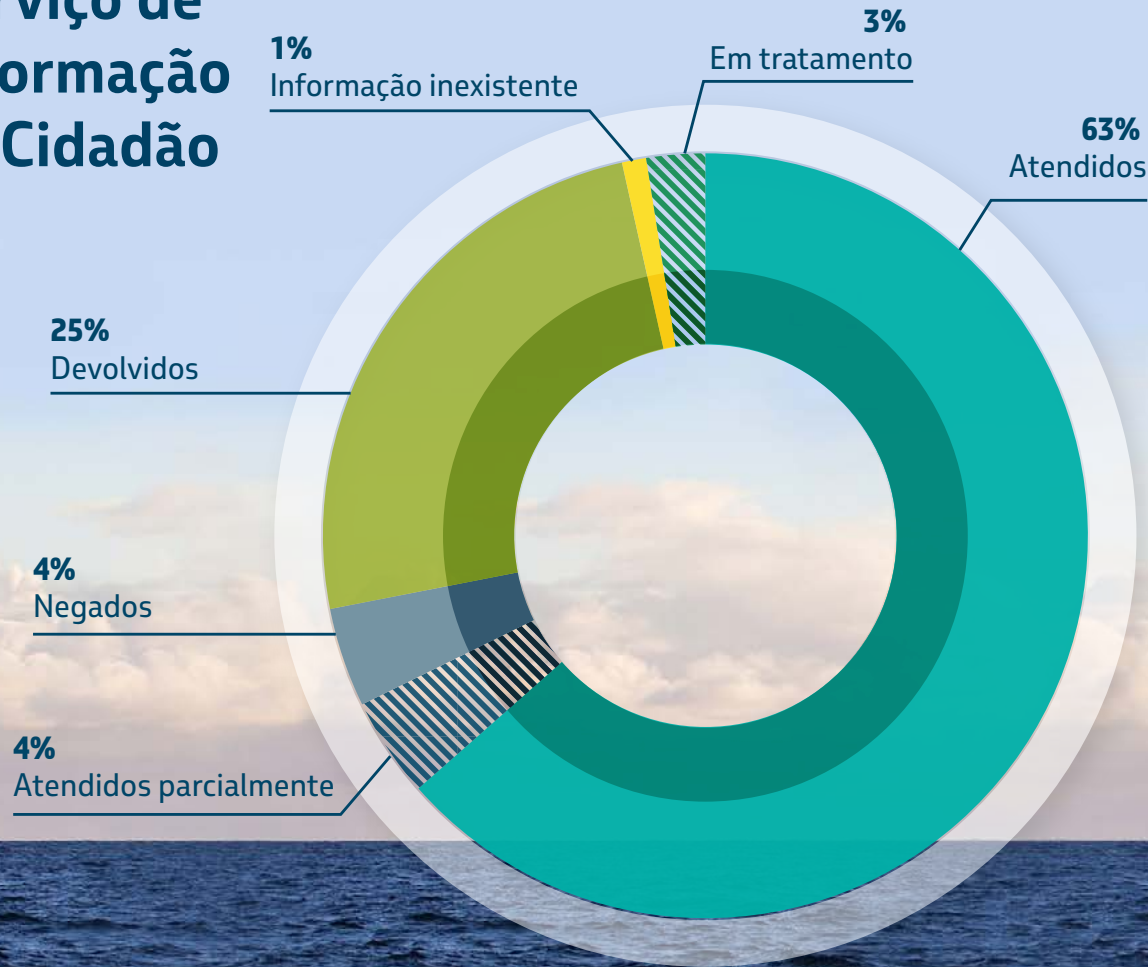
* Redirecionamento para outros canais de atendimento (654), falta de autorização do demandante (283), insuficiência de informações (220), demanda em duplicidade (154) e outros (198).

Canal de Denúncia



Denúncias - Fraude e corrupção	1.295	
Denúncias - Outros temas	1.225	
Total	2.520	

Serviço de Informação ao Cidadão



Atendidos	5.597	
Atendidos parcialmente	370	
Negados	361	
Devolvidos	2.249	
Informação inexistente	89	
Em tratamento	237	
Total	8.903	



03. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2016, nossa Ouvidoria-Geral, buscando a melhoria contínua de gestão, como parte do sistema de integridade da Petrobras, tornou-se mais próxima do Conselho de Administração e fortaleceu seus controles internos. O novo Canal de Denúncia, criado em novembro de 2015, favoreceu a confiança do público interno e externo, principalmente devido a maior segurança sobre a possibilidade do anonimato, se consolidando como uma ferramenta independente e sigilosa.

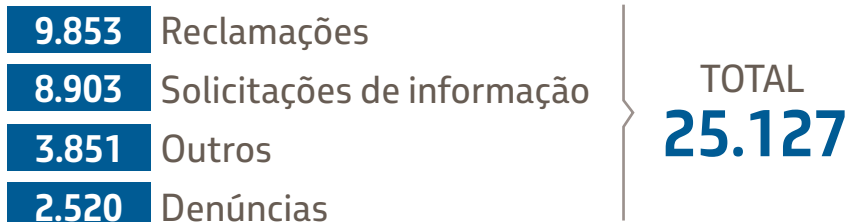
Entre as práticas implementadas em 2016, podemos citar: a criação do dispositivo de levantamento de informações preliminares, para as denúncias mais graves de relação no trabalho; melhorias nos relatórios encaminhados à Diretoria Executiva e outros órgãos de controle; e a realização de eventos periódicos entre as ouvidorias do Sistema, para alinhamento de procedimentos e troca de melhores práticas. Também criamos na companhia procedimentos mais rigorosos de controles internos para atender exigências da certificação da Lei Sarbanes-Oxley (SOX) e das diversas auditorias.

Além disso, implementamos o programa “Encontro com o Ouvidor”, iniciativa que visou divulgar a atuação da Ouvidoria-Geral nas unidades da companhia, com apresentações, esclarecimento de dúvidas e atendimentos presenciais para a força de trabalho local.

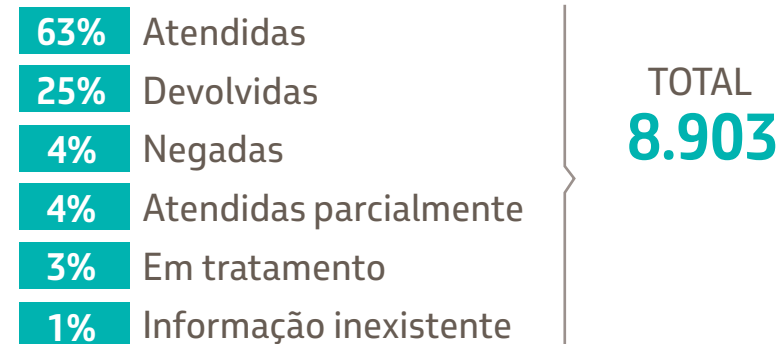
“ Nós recebemos e damos o encaminhamento necessário para as demandas que chegam. O nosso objetivo é trabalhar para a garantia de direitos, a prevenção e o combate à corrupção e para a melhoria da governança e dos controles dos processos do Sistema Petrobras. ”

Resultados consolidados

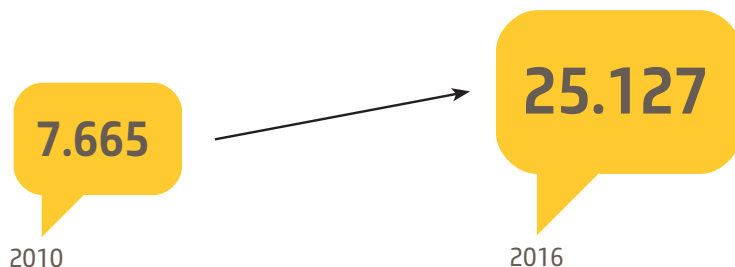
Demandas 2016



Solicitações de informação 2016



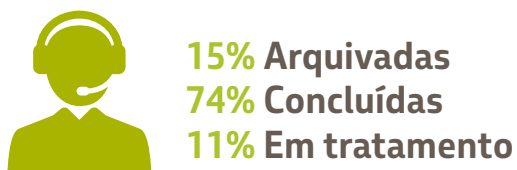
Evolução das demandas 2010-2016



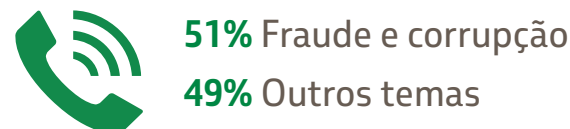
Assuntos mais solicitados



Situação das reclamações 2016



Canal de Denúncia em 2016



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
11º andar – sala 1101
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