



# 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

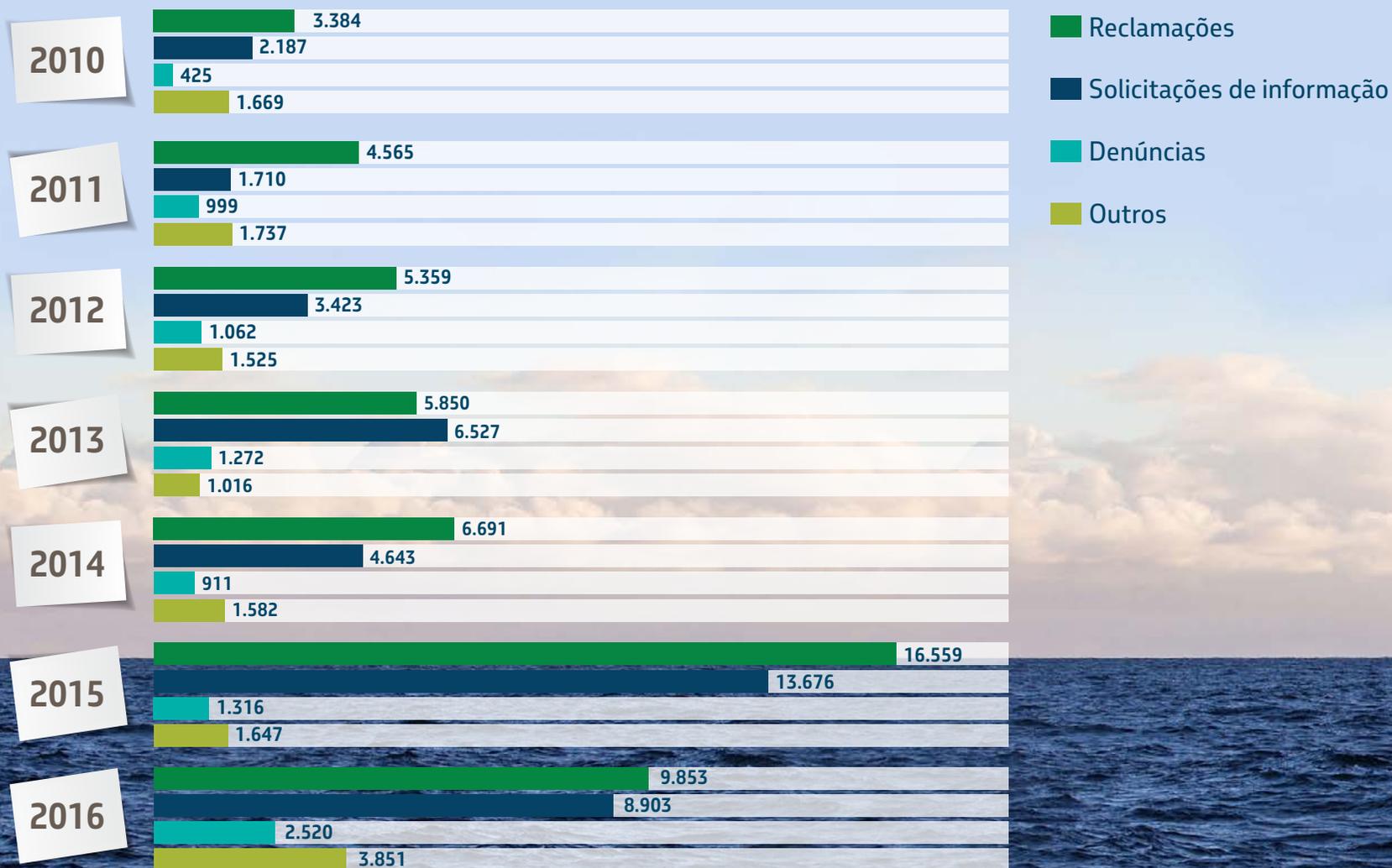
Outra atividade que destacamos é a coordenação das demais ouvidorias das sociedades controladas do Sistema Petrobras. Com o objetivo de ampliar a interação, criamos o Fórum das Ouvidorias das Sociedades Controladas, que, além da *holding*, tem a participação de representantes das ouvidorias da Petrobras 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

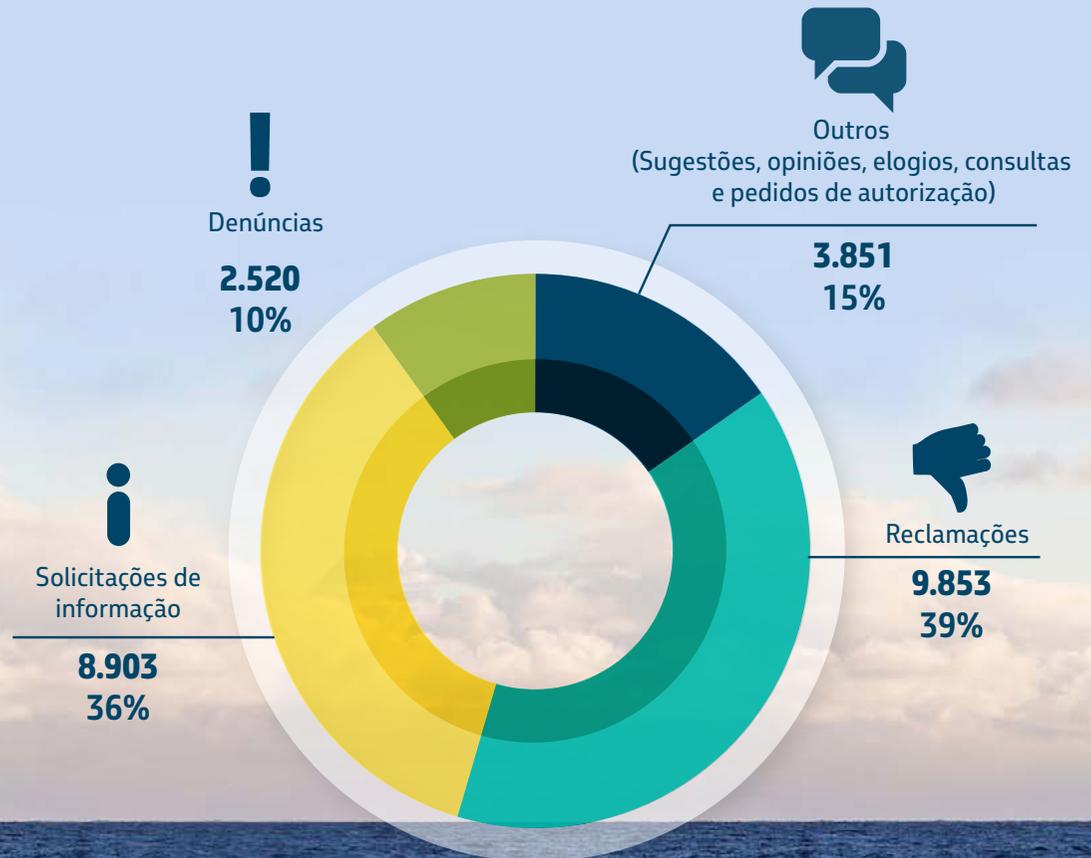


## Evolução das demandas entre 2010 e 2016

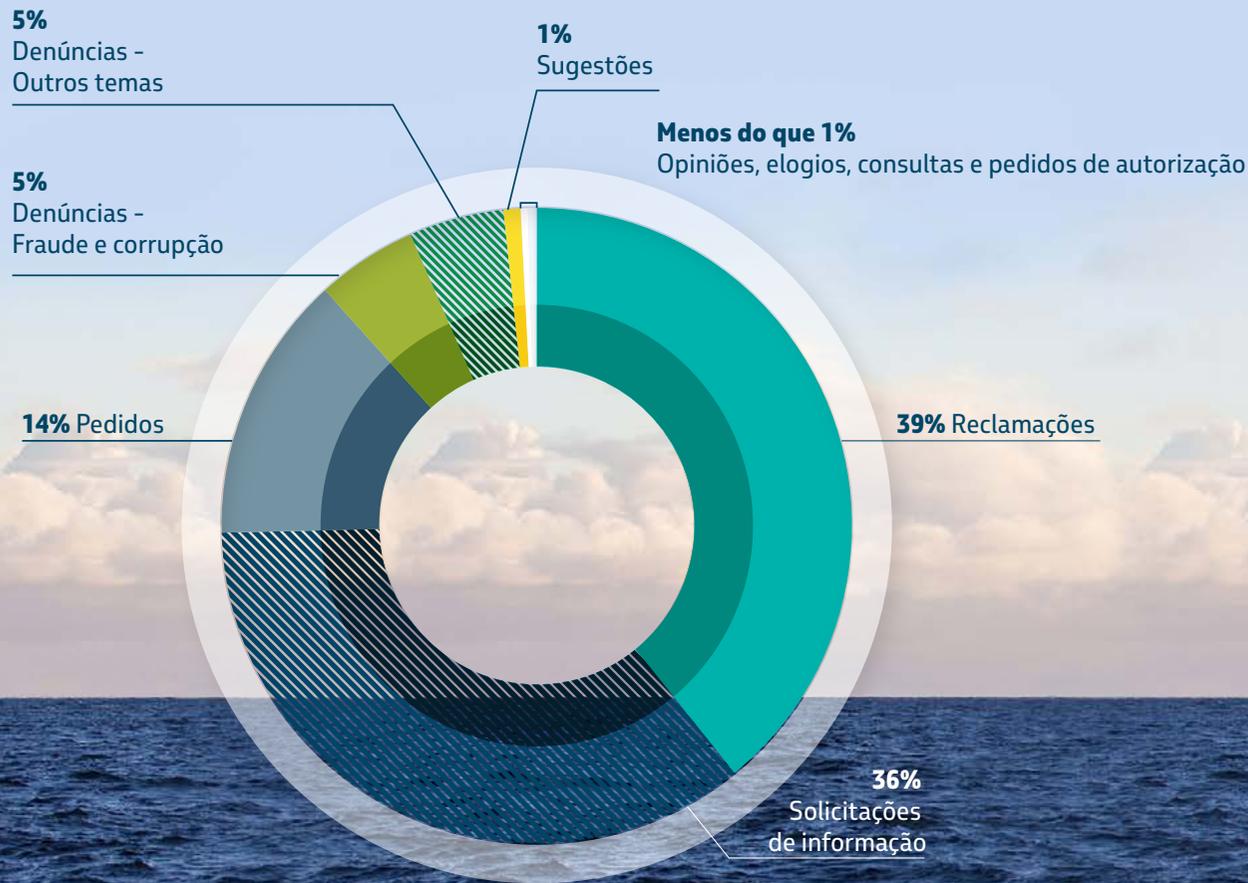


## Números por categoria (resumido)

**Total: 25.127**

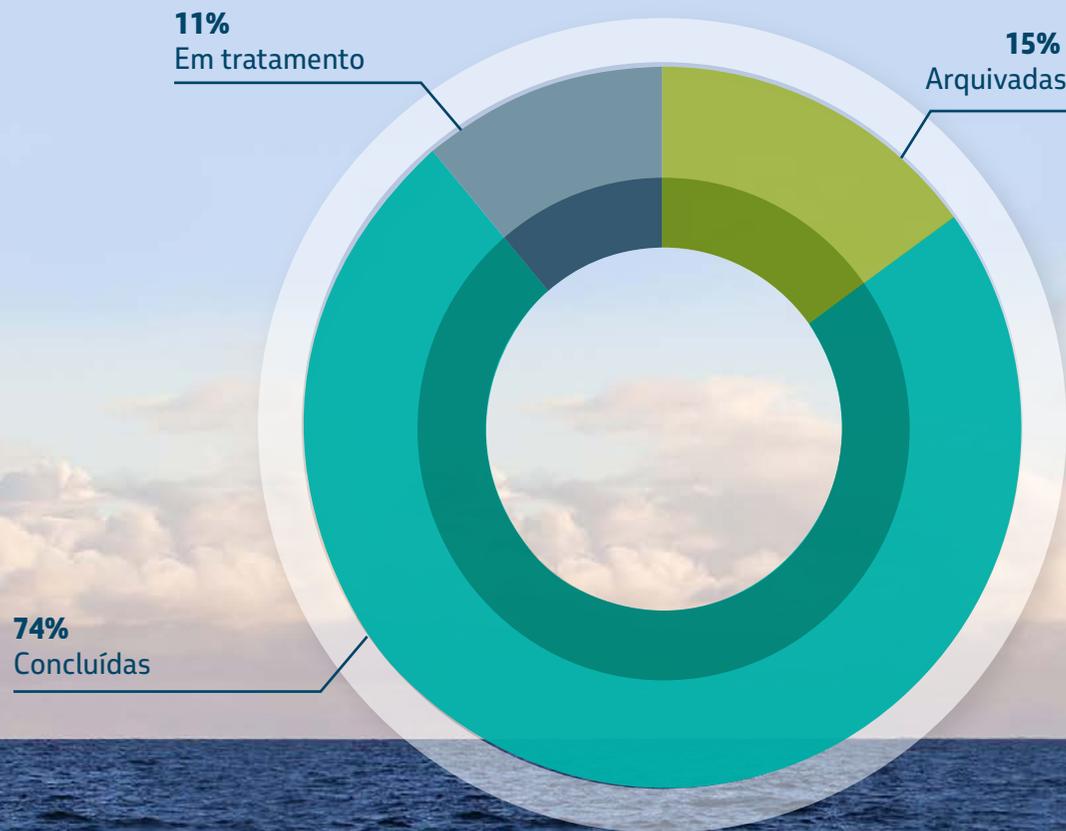


## Números por categoria (detalhado)



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

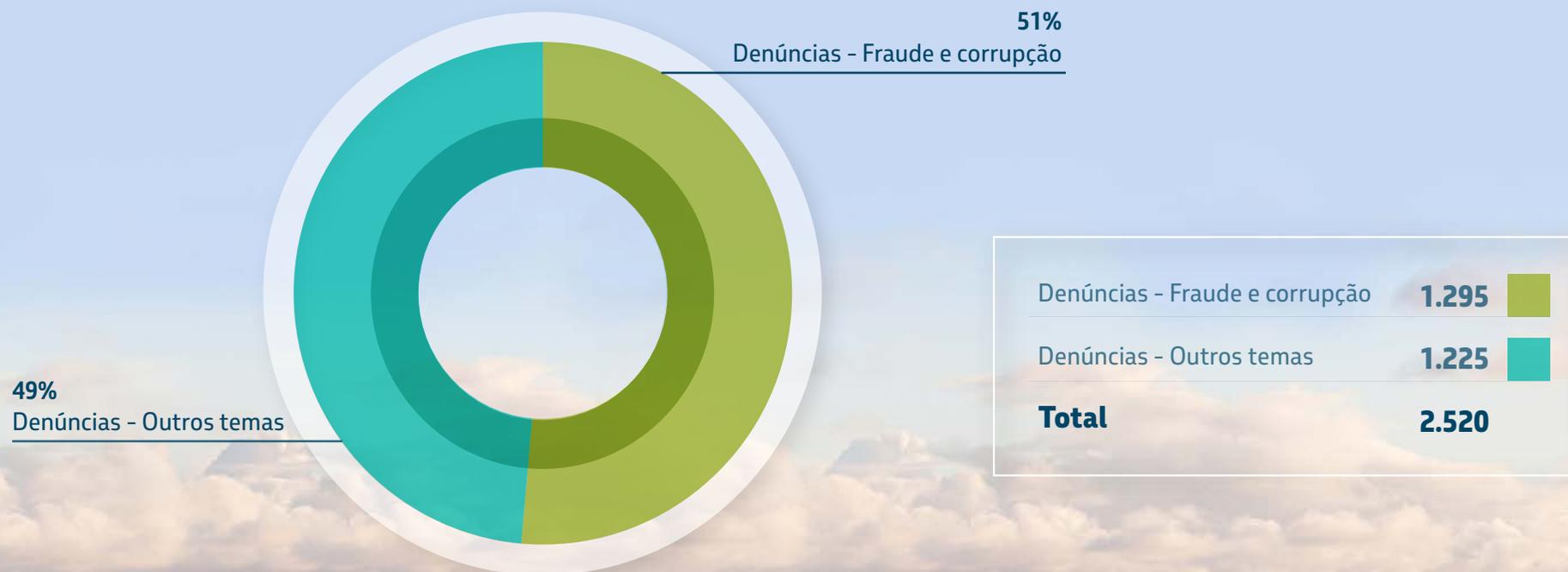
## Reclamações



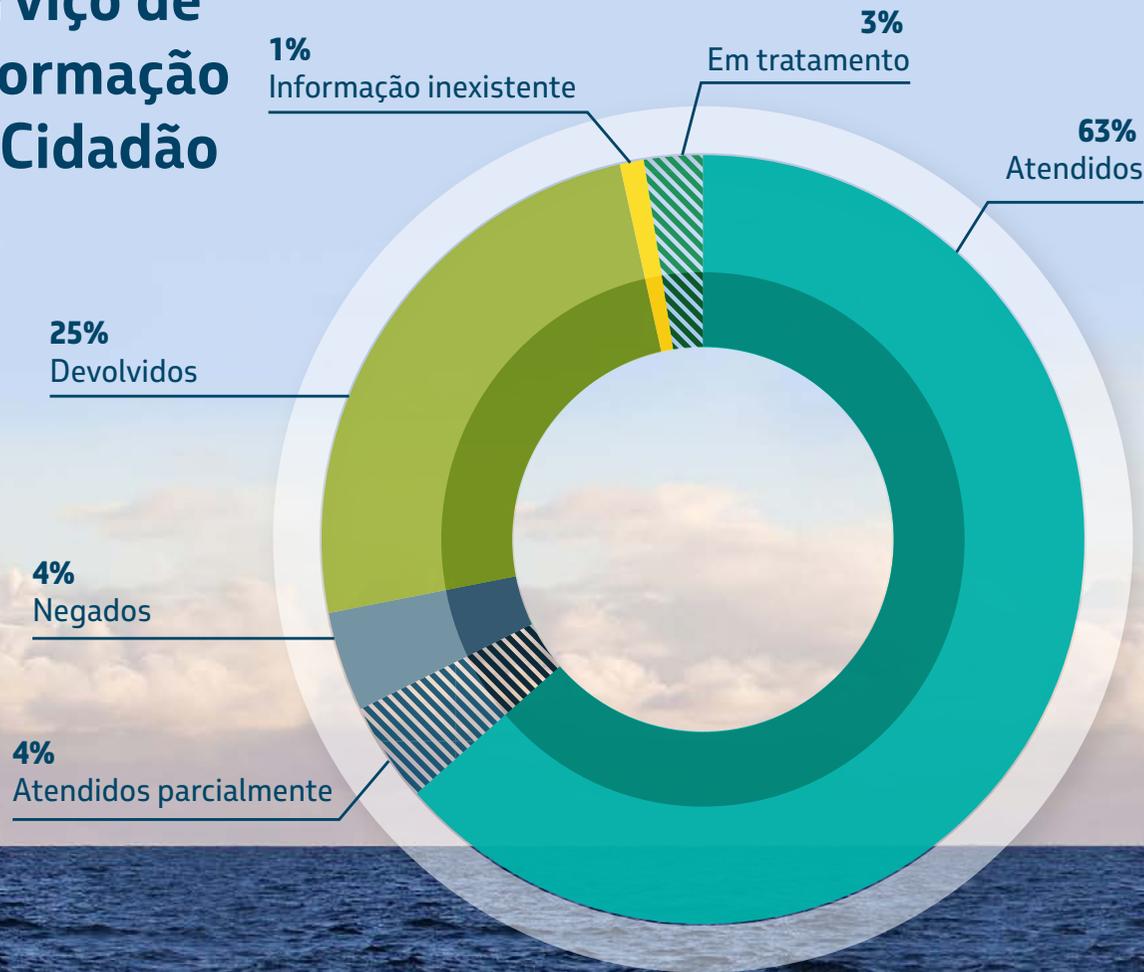
Arquivadas*	1.509	<span style="color: #8ebf4d;">■</span>
Concluídas	7.267	<span style="color: #00a68a;">■</span>
Em tratamento	1.077	<span style="color: #667788;">■</span>
<b>Total</b>	<b>9.853</b>	

\* 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



## Serviço de Informação ao Cidadão



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



# 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.

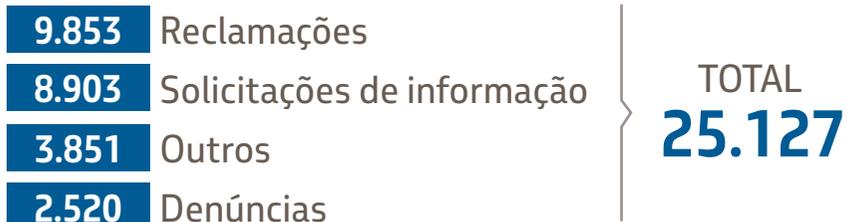
Entre as práticas implementadas em 2016, podemos citar: a criação do dispositivo de levantamento de informações preliminares, para as denúncias mais graves de relação no trabalho; melhorias nos relatórios encaminhados à Diretoria Executiva e outros órgãos de controle; e a realização de eventos periódicos 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.

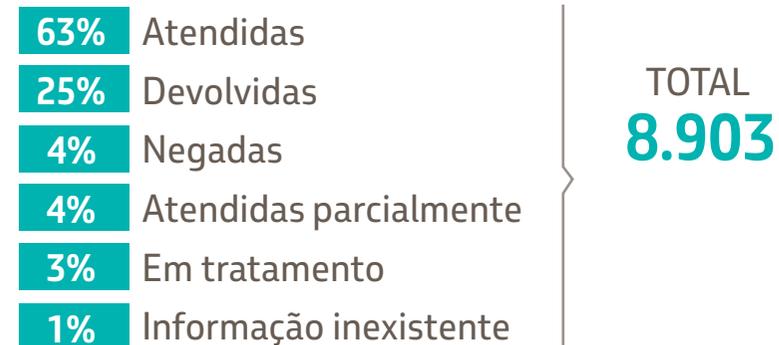
*“ Nós recebemos e damos o encaminhamento necessário para as demandas que chegam. O nosso objetivo é trabalhar para a garantia de direitos, a prevenção e o combate à corrupção e para a melhoria da governança e dos controles dos processos do Sistema Petrobras. ”*

# Resultados consolidados

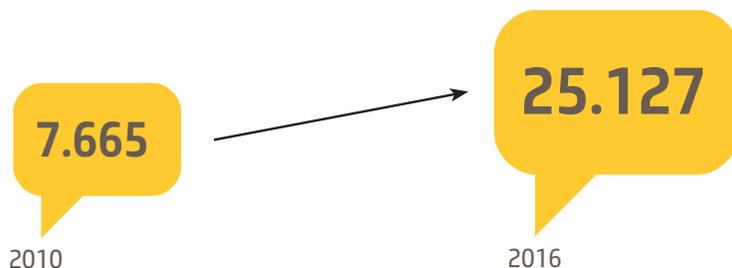
## Demandas 2016



## Solicitações de informação 2016



## Evolução das demandas 2010-2016



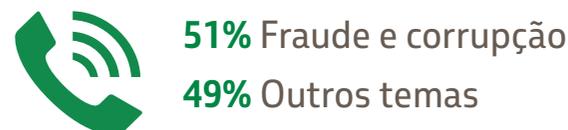
### Assuntos mais solicitados



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