

OUVIDORIA-GERAL DA PETROBRAS **BALANÇO 2013**

—
Transparência e
Responsabilidade Social



O ano de 2013 representou – não apenas para a Ouvidoria-Geral da Petrobras, mas para a função ouvidoria como um todo – um ano de significativos avanços e de fortalecimento institucional. Esse fato, que aumenta nossa confiança quanto ao trabalho realizado, também impôs desafios ainda mais complexos e variados ao nosso dia a dia.

Ao longo do ano passado, buscamos construir e aprofundar os conceitos relativos à Lei de Acesso à Informação (LAI). Para tanto, promovemos fóruns de debate junto a importantes interlocutores como a Controladoria-Geral da União, o BNDES e a Eletrobras. Esse esforço traduz a nossa preocupação constante de assegurar a observância do princípio da transparência e, simultaneamente, proteger o sigilo empresarial, fundamental para a companhia.

Por decisão da Diretoria Executiva da Petrobras em atendimento à Resolução da Agência Nacional de Saúde, coube à Ouvidoria-Geral implementar a Ouvidoria AMS. Esse canal, responsável por encaminhar as demandas relativas à operadora de planos

de saúde da Petrobras, exigiu um processo de reestruturação, de modo a viabilizar o encaminhamento das demandas e o oferecimento de respostas no prazo legal.

Coube também à Ouvidoria-Geral importante papel na aprovação do Programa de Prevenção da Corrupção, para orientar atividades de prevenção, detecção e correção de fraudes e outros desvios. Em julho, a Diretoria Executiva aprovou o programa e a Petrobras passou a contar com esta importante ferramenta para controle e conformidade de nossos processos de gestão. A execução ficará a cargo da Controladoria, na área de Auditoria Interna.

O conjunto de ações empreendidas ao longo de 2013 qualifica o trabalho da Ouvidoria-Geral, contribui para a gestão íntegra da companhia e propicia melhores oportunidades de atuação.

Sem o empenho da nossa equipe, estas realizações teriam sido impossíveis. Por isso, agradeço o comprometimento demonstrado em 2013 e parabeno cada um pela qualidade dos resultados.

CARTA DO OUVIDOR



Em 2013, seguindo a política de acessibilidade que norteia nossas atividades, implementamos novas ouvidorias locais e instalamos mais urnas para o recebimento de mensagens por escrito.

OUVIDORIAS LOCAIS

A criação de ouvidorias locais descentraliza os atendimentos, propicia maior agilidade e a possibilidade de resolução no próprio local onde as demandas foram originadas.

Em 2013, criamos três ouvidorias locais, sendo duas em unidades operacionais – do Rio Grande do Norte e Ceará (UO-RNCE), e da Baía de Santos (UO-BS) – e uma no Edifício de São Paulo (Edisp). Atualmente, contamos com 19 ouvidorias locais.

URNAS

As urnas destinam-se a receber manifestações por escrito, especialmente daqueles que não dispõem de acesso à internet ou não têm oportunidade para solicitar o atendimento pessoal.

Instalamos, em 2013, mais três urnas em unidades da Petrobras: nas unidades operacionais

de Sergipe e Alagoas (UO-SEAL), do Rio Grande do Norte e Ceará (UO-RNCE) e na refinaria de Lubrificantes e Derivados de Petróleo do Nordeste (Lubnor). Com isso, já são 11 urnas disponíveis em unidades da companhia, em nove estados brasileiros.

PALESTRAS, ENTREVISTAS E ARTIGOS

Para divulgar sua atuação, realizamos apresentação institucional em cinco turmas para a integração de novos gerentes. Também estivemos presentes na ambientação de sete turmas de novos empregados da Petrobras. Ao todo cerca de 250 gerentes, coordenadores e 800 empregados foram contemplados nesses eventos. Com o mesmo propósito, o ouvidor-geral Paulo Otto concedeu entrevista sobre o Programa de Prevenção da Corrupção para a WebTV da Petrobras.

Paralelamente, em artigos publicados para todos os tipos de público, o ouvidor promoveu a reflexão sobre temas relevantes para a Ouvidoria-Geral da Petrobras: o combate à corrupção foi o conteúdo de um artigo veiculado pelo Jornal do Brasil; no site Viomundo, o direito à memória e à verdade esteve em

ACESSIBILIDADE E DIVULGAÇÃO



pauta; na revista TN Petróleo, o Programa de Prevenção da Corrupção foi o assunto de uma entrevista, e a Lei de Acesso à Informação, tema de um artigo.

CAPACITAÇÃO

No que se refere à capacitação de sua força de trabalho, realizamos dois Conclaves de Tratamento de Demandas e o **V Faladoria**, eventos voltados para o aperfeiçoamento e à integração da força de trabalho, e o alinhamento de práticas. Com a mesma intenção, estabelecemos uma parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores, através da Universidade Petrobras, para a realização de duas turmas de certificação, sendo a primeira realizada em dezembro de 2013 e a segunda em janeiro deste ano.



Em atendimento à Resolução Normativa nº 323/2013, na qual a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) determina que as operadoras de plano de saúde ofereçam o serviço de ouvidoria a seus beneficiários, a Ouvidoria-Geral da Petrobras implantou a “Ouvidoria AMS” como canal exclusivo para tratamento das demandas relativas a essa operadora.

Além da incumbência principal, cabe também à Ouvidoria AMS mediar os conflitos surgidos no atendimento ao público, mantendo o beneficiário a par do andamento de sua demanda e das medidas tomadas. Além disso, preparamos relatórios com dados

estatísticos e analíticos e formulamos recomendações que auxiliam no aprimoramento dos processos da AMS.

Tendo iniciado suas atividades no final de setembro de 2013, a Ouvidoria AMS tratou, entre sua criação e o dia 6 de janeiro de 2014, 448 demandas. No mesmo período do ano anterior, quando as demandas concernentes à AMS eram tratadas pela Gerência de Tratamento de Demandas, o número foi de 186. O aumento de 140,9% reflete, em grande medida, a vantagem de um canal exclusivo para as questões relativas à AMS, propiciado pela criação da nova Ouvidoria.

OUVIDORIA AMS

Na Ouvidoria-Geral, trabalhamos para assegurar o atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito da companhia. Para isso, além de atender às demandas via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), promovemos e participamos de encontros de reflexão sobre sua importância para a sociedade.

Com esse foco, a Ouvidoria-Geral esteve presente no “Seminário de 1 Ano da Lei de Acesso à Informação”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), em Brasília, no mês de maio.

A partir de março de 2013, também passamos a receber solicitações de informação, inclusive relativas às demais empresas do Sistema Petrobras, por meio do sistema disponibilizado pela CGU, o e-SIC.

Em junho, coordenamos o “I Conclave de Lições Aprendidas no Atendimento à Lei de Acesso à Informação”. O evento teve a participação de cerca de 130 pontos focais e gestores da informação de diversas áreas da companhia, com o objetivo de discutir o alcance da lei e suas consequências.

A parceria com a CGU resultou na promoção do Seminário “Transparência das Empresas Estatais: Lei de Acesso à Informação, Cidadania e Competitividade”, na Universidade Petrobras, no Rio de Janeiro, em outubro. O evento reuniu cerca de 100 representantes de empresas da administração pública indireta, incluindo Eletrobrás, Furnas e Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

Em paralelo, produzimos o Manual de Transparência Empresarial, uma importante ferramenta para o cumprimento da LAI no dia a dia. Em 9 de dezembro, quando é comemorado o Dia Internacional do Combate à Corrupção, o Manual foi disponibilizado na rede interna da nossa companhia, para orientar todas as pessoas envolvidas no atendimento à LAI.

Além disso, em cumprimento à Lei de Conflito de Interesses, as agendas com os compromissos públicos da presidente da companhia, Graça Foster, e dos membros da Diretoria Executiva passaram a ser publicadas no Portal de Transparência da Petrobras. São iniciativas que reforçam a cultura do acesso à informação, que já é uma realidade na esfera da gestão pública, e contribuem para a consolidação da democracia brasileira.

TRANSPARÊNCIA



Como signatários de importantes iniciativas de combate à fraude e à corrupção, no Brasil e no exterior, temos o compromisso de promover as boas práticas de governança.

Com este objetivo, estivemos à frente de um grupo de trabalho composto por dez áreas da companhia, cuja meta era realizar uma gradual reflexão sobre o assunto.

O resultado foi a elaboração do Programa de Prevenção da Corrupção, aprovado em julho de 2013 pela Diretoria Executiva da Petrobras.

Posteriormente, foi determinada a criação de uma gerência geral de Controladoria como parte da Auditoria Interna da companhia, com

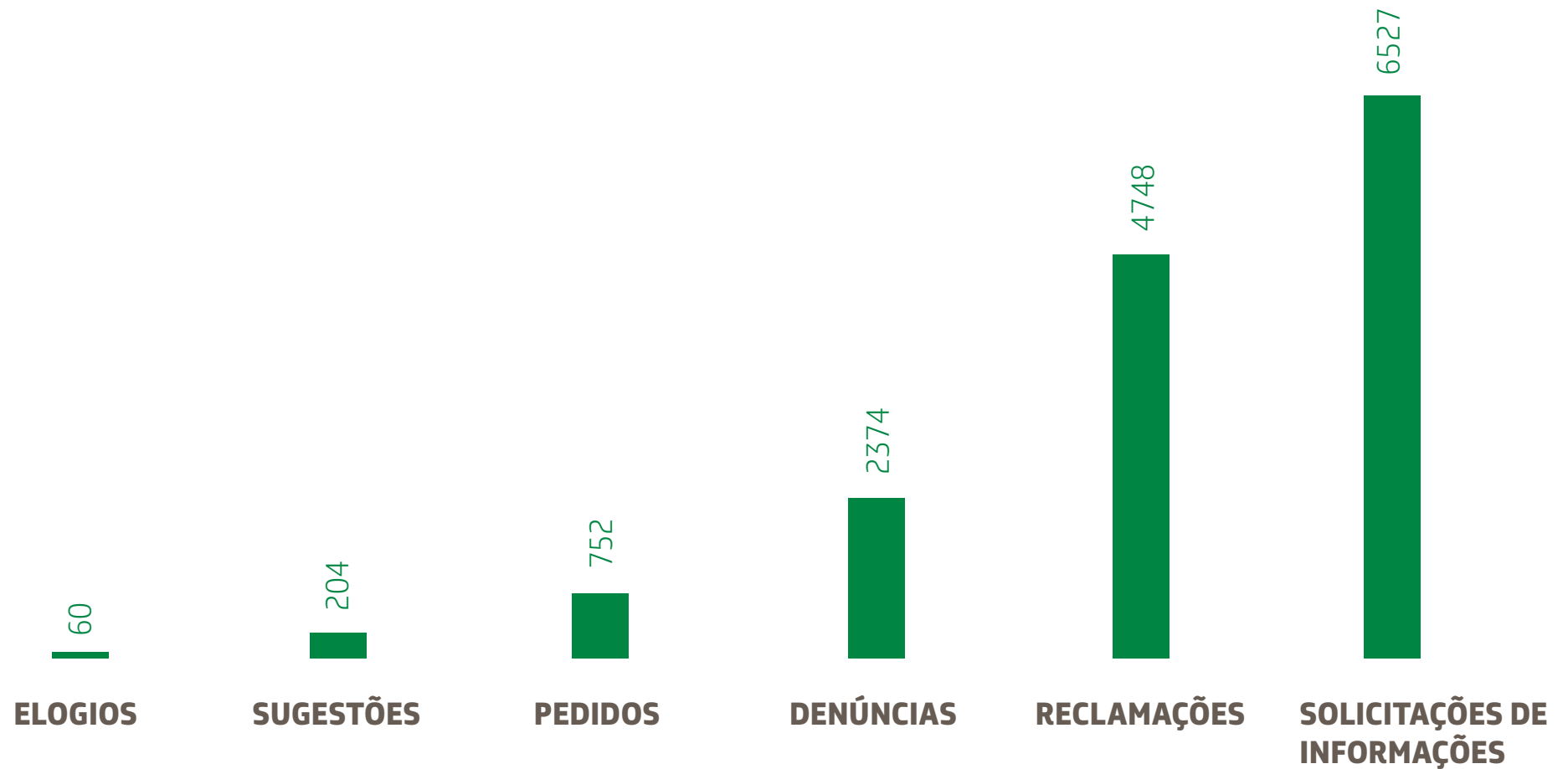
a finalidade específica de gerir o programa, preservando, portanto, a independência da Ouvidoria-Geral.

Em 2013, a Ouvidoria-Geral também teve participação em cinco reuniões da Rede Brasileira do Pacto Global, seis reuniões do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, duas reuniões da Iniciativa de Transparência da Indústria Extrativista (EITI), no Simpósio Anual de Ética e Conformidade (Compliance), realizado na Universidade de Houston, Estados Unidos, além de participar e coordenar o Workshop “Sistemas de Compliance: mitigação e prevenção de risco”, em conjunto com a Rede Brasileira do Pacto Global. Este workshop foi realizado em São Paulo, no mês de novembro.

COMBATE À CORRUPÇÃO

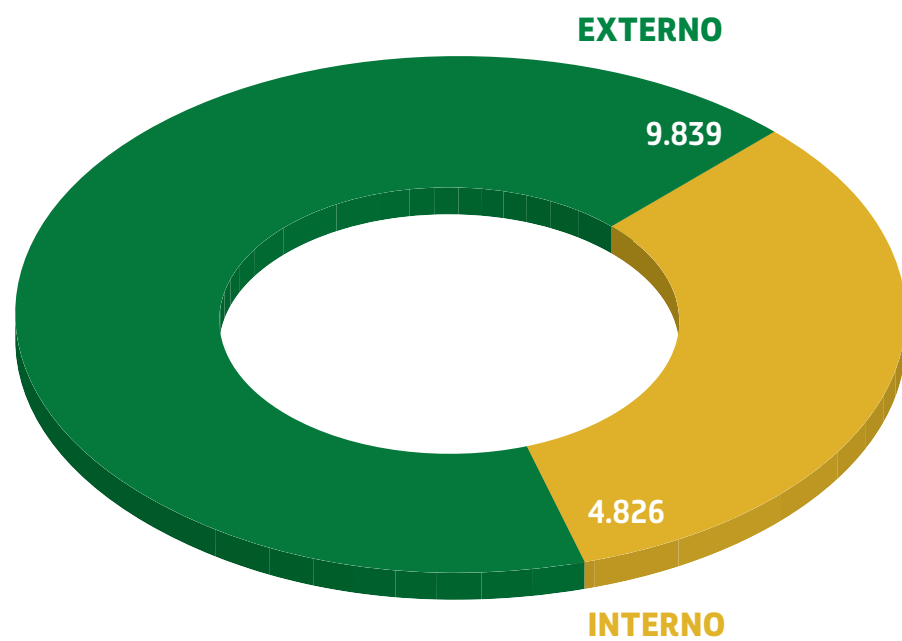
RESULTADOS 2013

Demandas por categoria



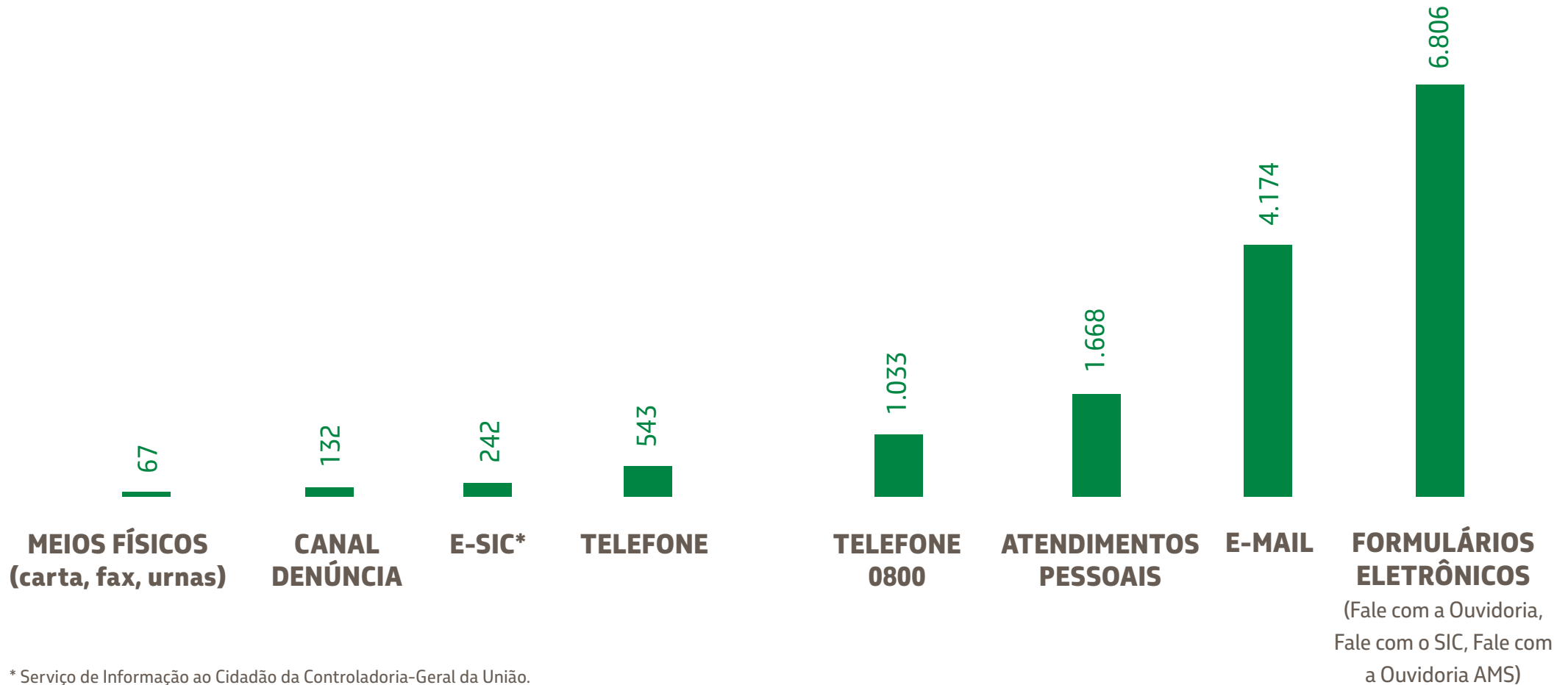
RESULTADOS 2013

Público



RESULTADOS 2013

Formas de contato



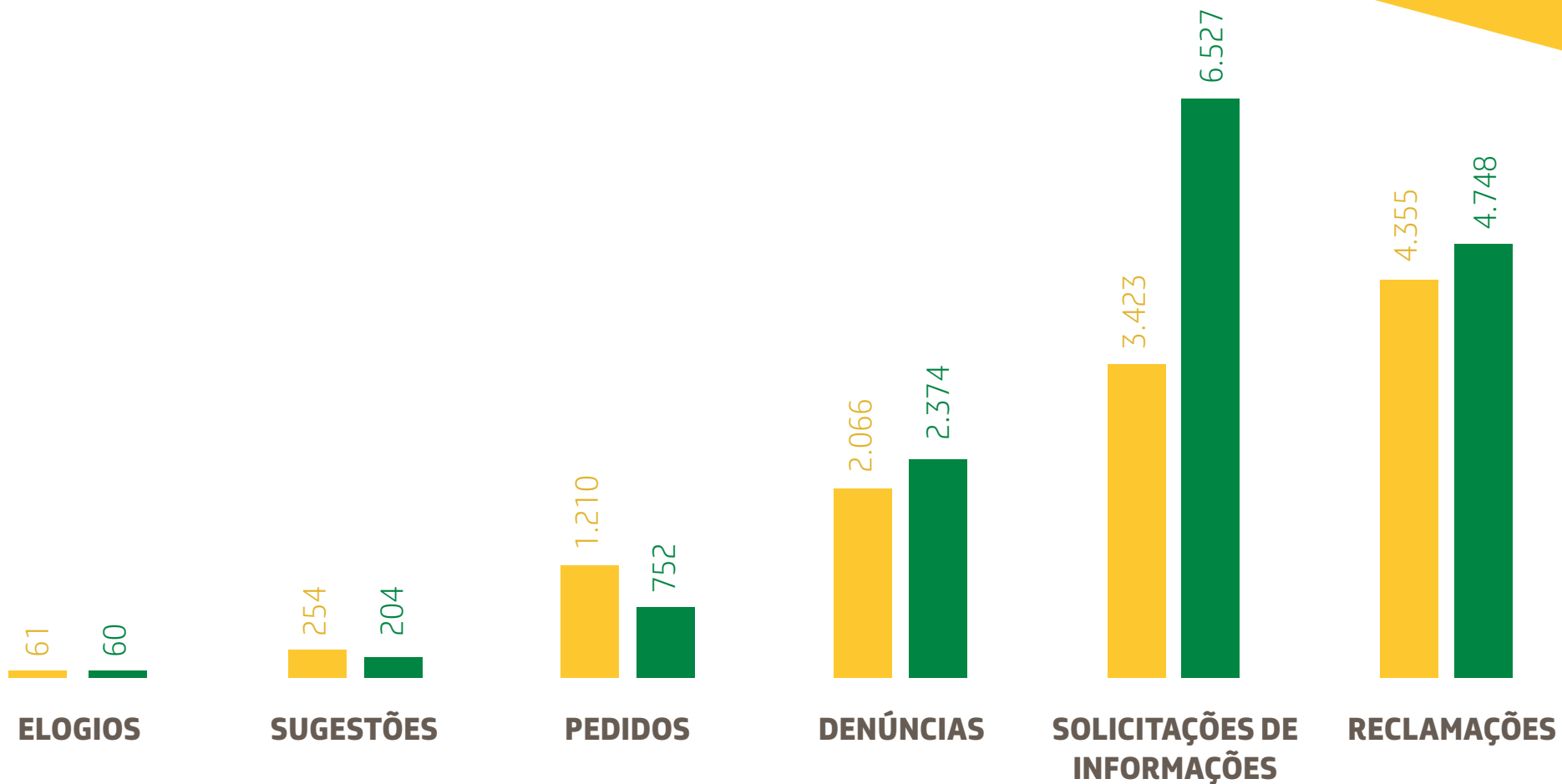
* Serviço de Informação ao Cidadão da Controladoria-Geral da União.

■ 2012 | TOTAL 11.369

■ 2013 | TOTAL 14.665

COMPARATIVO 2013-2012

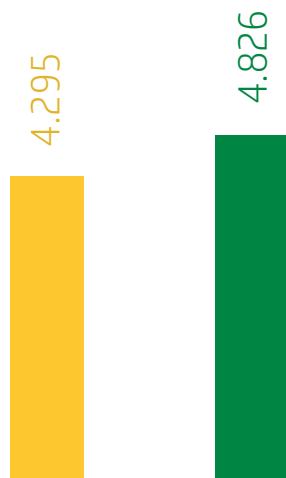
Comparativo de público



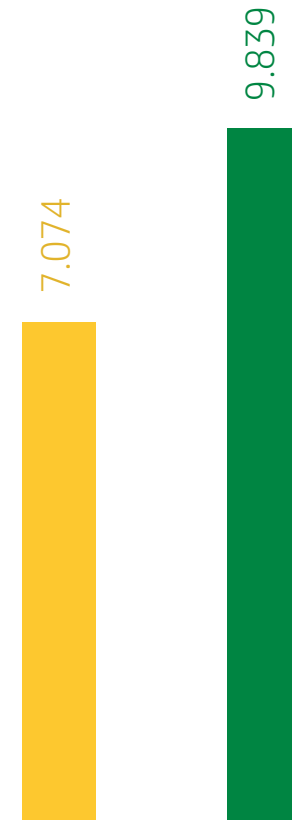
■ 2012 ■ 2013

COMPARATIVO 2013-2012

Comparativo de público



INTERNO



EXTERNO

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: Abreu e Lima (Pernambuco), 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

UO-ES – (27)3295-4658 - Rota 705-4658

FAFEN-SE – (79)3280-6575 - Rota 831-6575

REVAP – (12)3928-6252 - Rota 855-6252

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

REPLAN – (19)2116-6151 - Rota 853-6151

RNEST – (81)3530-2759 - Rota 856-6948

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 U04M

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

Outros canais de contato com a Petrobras:

SAC | 0800 78 9001

Central de informações | (21) 3224-4477