

OUVIDORIA-GERAL
DA PETROBRAS
BALANÇO 2019



SUMÁRIO



01

DESTAQUES GERAIS





1.1 Introdução destaques gerais

Em 2019, demos continuidade a algumas iniciativas para a divulgação de temas relevantes à Ouvidoria-Geral. Além de realizar as reuniões do Fórum das Ouvidorias do Sistema Petrobras, apresentamos palestras, de caráter preventivo, relacionadas ao tema violência no trabalho para diversas Unidades da Petrobras no Brasil.

Conduzimos atualizações e inclusões no Portal de Transparência da Petrobras, alinhadas à Lei de Acesso à Informação (LAI). Implementamos melhorias nos compromissos na Agenda de Autoridades e ampliamos a divulgação de dados nas seções “Contratos” e “Licitações”, além de publicarmos a revisão do Manual de Transparência.

No ano de 2019, houve uma redução expressiva no número de denúncias de fraude e corrupção em apuração e demos continuidade às apresentações trimestrais ao Comitê de Auditoria Estatutário.

Publicamos norma interna para disciplinar as apurações das denúncias de assédio moral e sexual. Desde então, a Ouvidoria-Geral tem a atribuição de apurar todas as denúncias sobre os dois temas quando o possível agressor for empregado da Petrobras.



1.2 Transparência na Petrobras

Iniciamos o ano de 2019 com a publicação da revisão do Manual de Transparência, documento norteador para a disseminação da cultura de transparência, difundida pela Lei de Acesso à Informação. Esse trabalho esclarece dúvidas sobre o atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI) e sobre os entendimentos mais recentes dessa norma, facilitando a análise dos pedidos que chegam à companhia diariamente. Ao longo do ano, também realizamos capacitações sobre Transparência e o atendimento à Lei de Acesso à Informação pela Petrobras junto a algumas áreas da companhia.

Além disso, conduzimos, ao longo do ano, atualizações e inclusões de contratos no Portal de Transparência, adequando-o à legislação pertinente e facilitando a navegação pelo cidadão. A seção “Contratos” passou por atualizações de dados, ampliando as informações contratuais e as consultas. Também ganharam aprimoramentos a “Agenda de Autoridades” e a seção “Licitações”, para ampliação e maior atualidade das informações divulgadas. Por fim, também foi criada a seção “Contratos de Transferência de Tecnologia”.

Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, encerramos o ano sendo o quinto órgão mais demandando do e-SIC e apresentando alto índice de fornecimento das informações solicitadas. Menos de 1,5% dos pedidos recebidos foi objeto de recurso a instâncias externas (CGU ou CMRI).



Confira as novidades em nosso Portal de Transparência:

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





1.3 Iniciativas da Ouvidoria-Geral

Promovemos, em 2019, quatro encontros do Fórum das Ouvidorias do Sistema Petrobras, cujos temas foram: Violência no Trabalho (assédio moral, assédio sexual, outros tipos de violência de caráter pontual), Relevância da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Psicodinâmica do Trabalho, Comitê de Medidas Disciplinares (CMD) e Apuração de Denúncias de Assédio Moral e Sexual na Ouvidoria-Geral.

O primeiro evento do ano inovou ao trazer ouvidorias de outras empresas estatais (BNDES, Eletrobras, Furnas, Eletronorte, Eletronuclear), além das ouvidorias do Sistema Petrobras e da Petros. Nos demais eventos, permaneceu a proposta de estimular a troca de experiências, disseminar o conhecimento e possibilitar um alinhamento das atividades entre as empresas convidadas. Nestas ocasiões, participaram representantes das ouvidorias da Petrobras Distribuidora, da Transpetro, da Liquigás e da empresa Gás Brasileiro, além da Ouvidoria da Petros, como convidada.

Outra iniciativa foi a implementação de uma pesquisa de satisfação junto aos manifestantes, para demandas categorizadas como reclamação e pedido. Essa pesquisa, ainda em fase inicial, apresentará informações que servirão de subsídios nas revisões habituais dos nossos processos.

No plano de reporte, apresentamos semestralmente nosso relatório ao Comitê de Auditoria Estatutário, e, anualmente, à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração. O documento contempla questões quantitativas (estatísticas e números comparativos) e qualitativas (destaques e pontos de atenção), buscando, sobretudo, fornecer subsídios para o aprimoramento da gestão. Trimestralmente, apresentamos ao Comitê de Auditoria Estatutário um reporte específico sobre as denúncias de fraude e corrupção de maior risco.

1.4 Prevenindo a Violência no Trabalho

Mantendo nosso foco na prevenção contra conflitos no ambiente corporativo, realizamos importantes eventos de cunho educativo. Foram 30 palestras em 2019, em diferentes unidades da companhia, contemplando um total de 2.369 integrantes da força de trabalho. Todas as palestras tiveram em comum o tema da violência no trabalho, mecanismos de prevenção e responsabilização, além de desdobramentos conceituais específicos, que foram de assédio moral, assédio sexual e discriminação. A qualidade desse conteúdo obteve o reconhecimento da Controladoria-Geral da União (CGU), do Fórum de Ética das Empresas Estatais e do Banco do Nordeste, que solicitaram que a Petrobras realizasse as palestras para seus próprios públicos.

Contribuímos para a elaboração de conteúdo do curso de ensino à distância “EAD Prevenção e Combate aos Assédios Moral e Sexual”, de iniciativa da Comissão de Ética da Petrobras, que apresentou conceitos sobre violência no trabalho, assédio moral e assédio sexual, conjugando a teoria com a demonstração de casos concretos baseados em situações reais e estabelecendo uma relação com o aluno, de forma interativa e

dinâmica, por meio de exercícios de fixação de aprendizagem. Esse curso foi concluído por mais de 99% dos empregados, considerando o universo de mais de 47 mil pessoas do nosso efetivo.

A respeito das denúncias relacionadas à violência psicológica no trabalho envolvendo empregados Petrobras, as quais incluem assédio moral e assédio sexual, foi formalizado, desde fevereiro, que a Ouvidoria-Geral será área apuradora, garantindo maior imparcialidade nas interações com vítimas, denunciados e testemunhas, bem como na análise das informações levantadas. Também foi criada unidade técnica, na Ouvidoria-Geral, para indicação de faixa de sanção, considerando que os casos de assédio moral e sexual estão no escopo de análise do Comitê de Medidas Disciplinares, responsável pela definição de sanções nos casos apurados como procedentes.

Além disso, contribuímos para a revisão da minuta-padrão de contratos da Petrobras para contemplar o treinamento dos fornecedores nas disposições contidas no Código de Ética do Sistema Petrobras, no Guia de Conduta da Petrobras e na Política de Responsabilidade Social da Petrobras, as quais o fornecedor se comprometerá a disseminar para seus empregados.





1.5 Denúncias de Fraude e Corrupção

Em continuidade à atividade de monitoramento das denúncias de fraude e corrupção, ressaltamos que, em 2019, a Petrobras manteve o esforço de reduzir a quantidade de denúncias pendentes de apuração. Foram encerradas 1.433 demandas e finalizamos o ano com 830 denúncias em apuração. Atuamos na prevenção, disseminando conhecimento sobre o tema e divulgando o Canal de Denúncia para diversos públicos de interesse. Ressalta-se, ainda, o reconhecimento de empresas externas que foram recebidas na Ouvidoria-Geral para sessões de *benchmarking*.

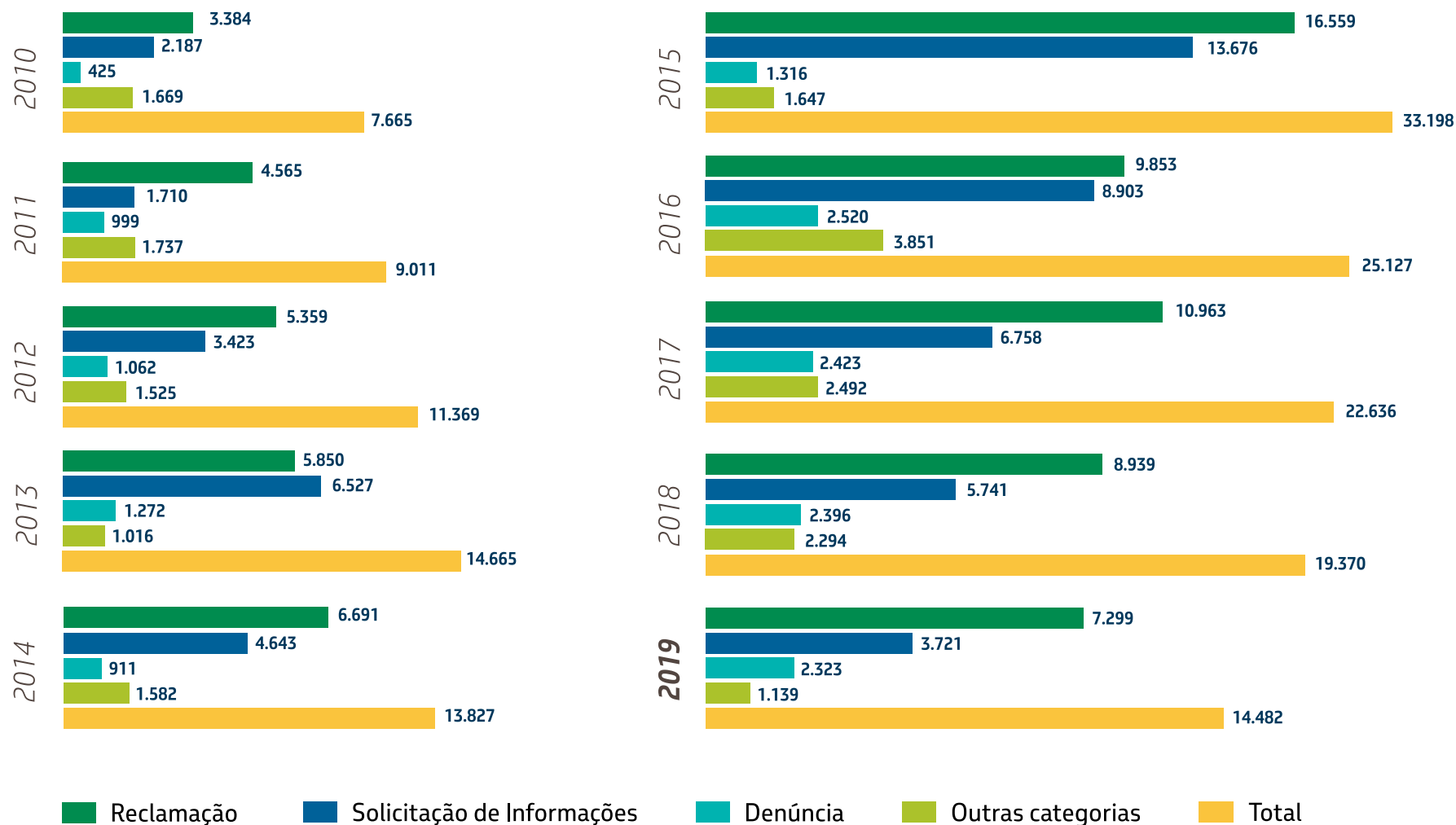
Reforçando o caráter estratégico do Canal de Denúncia, a comunicação com a Direção Superior e o atendimento à Lei nº 13.303/2016, foram realizadas apresentações trimestrais, quantitativas e qualitativas, para o Comitê de Auditoria Estatutário, detalhando, individualmente, as denúncias classificadas como sendo de “Muito Alto Risco” e “Alto Risco”, de acordo com a matriz de risco utilizada pela Ouvidoria-Geral.

02

PRINCIPAIS RESULTADOS

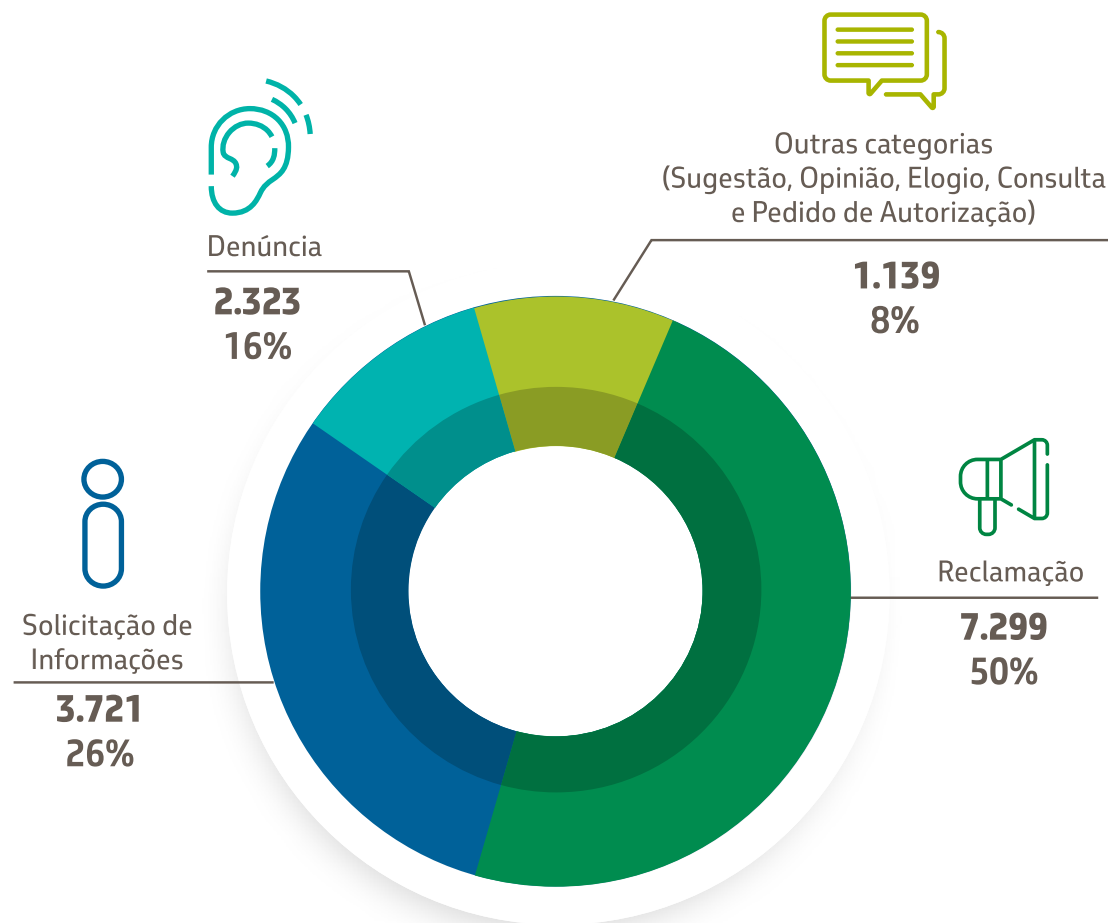


Evolução das demandas entre 2010 e 2019

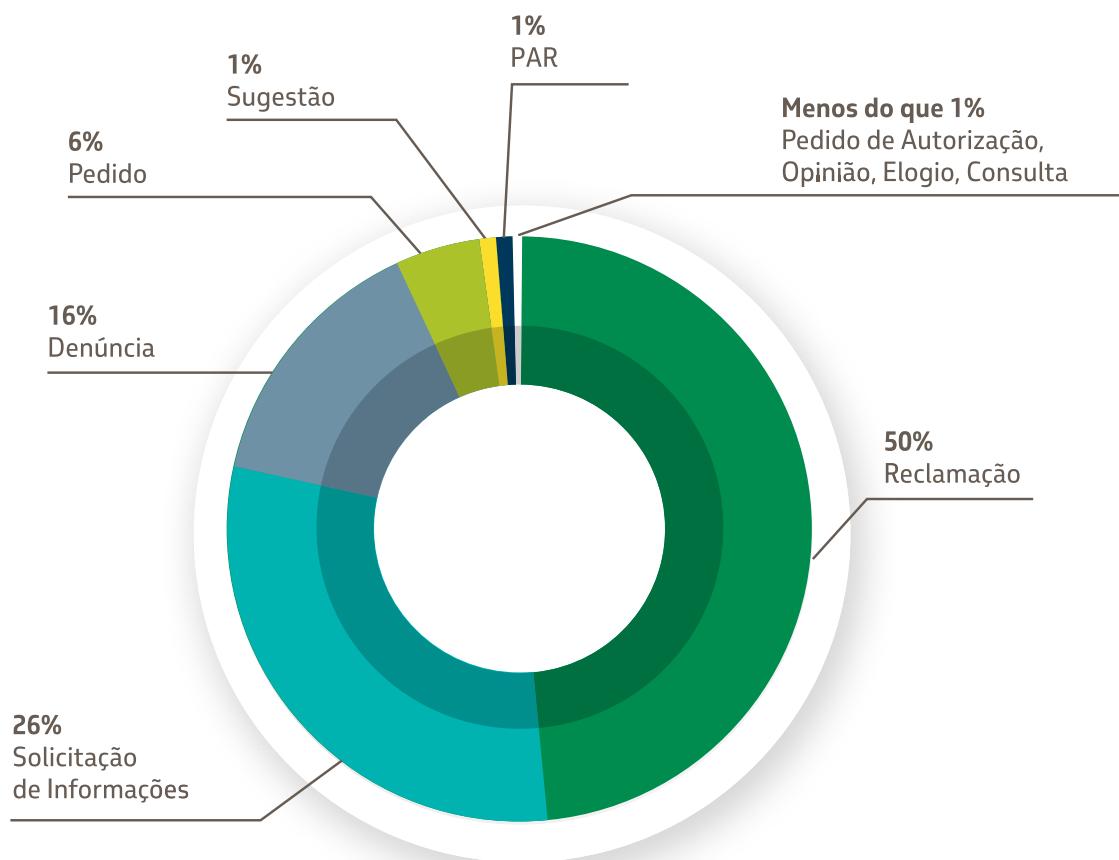


Números de 2019 por categoria (resumido)

TOTAL 14.482

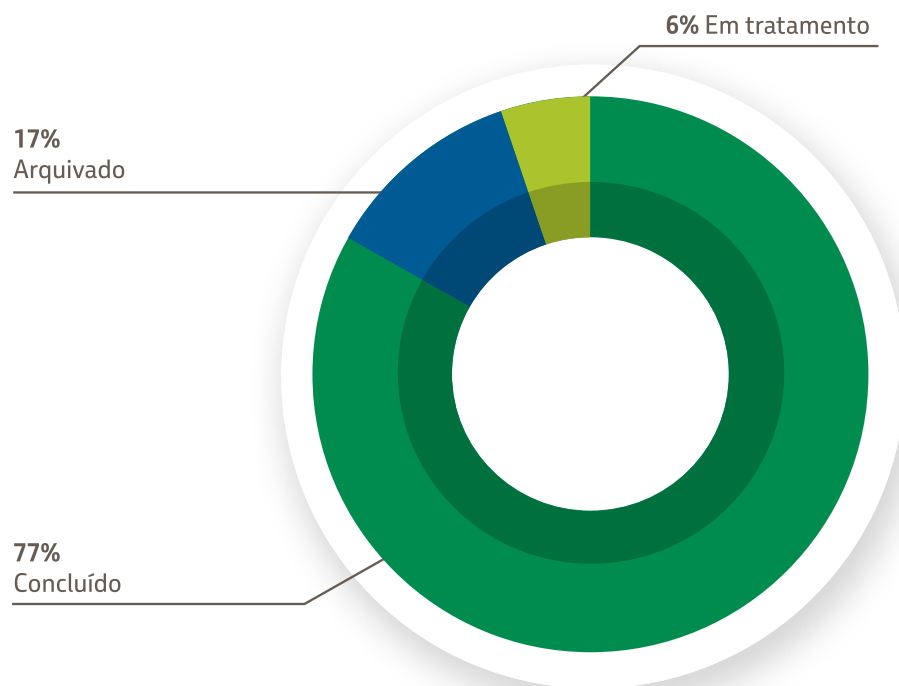


Números de 2019 por categoria (detalhado)



Reclamação	7.299	■
Solicitação de Informações	3.721	■
Denúncia	2.323	■
Pedido	849	■
PAR	113	■
Sugestão	60	■
Opinião	41	□
Pedido de Autorização	29	□
Elogio	29	□
Consulta	18	□
Total	14.482	

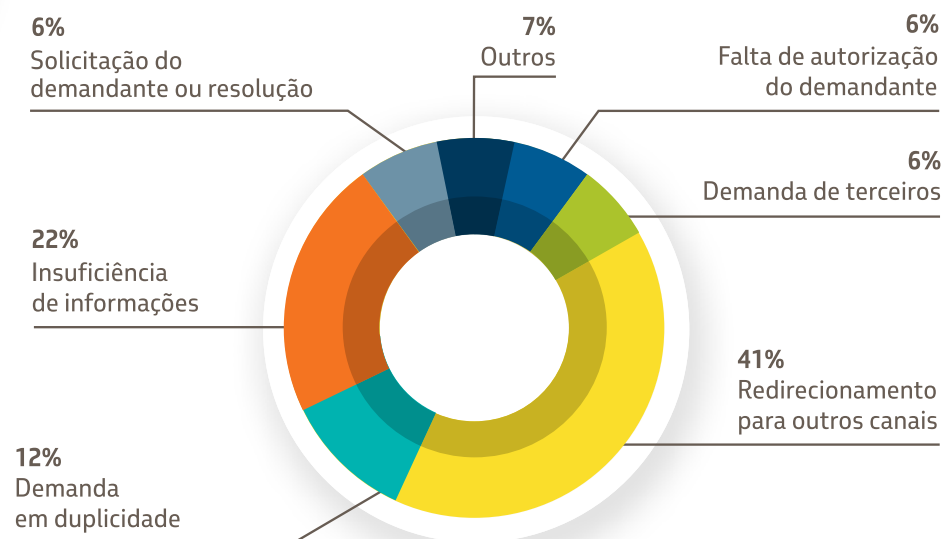
Reclamações (2019)



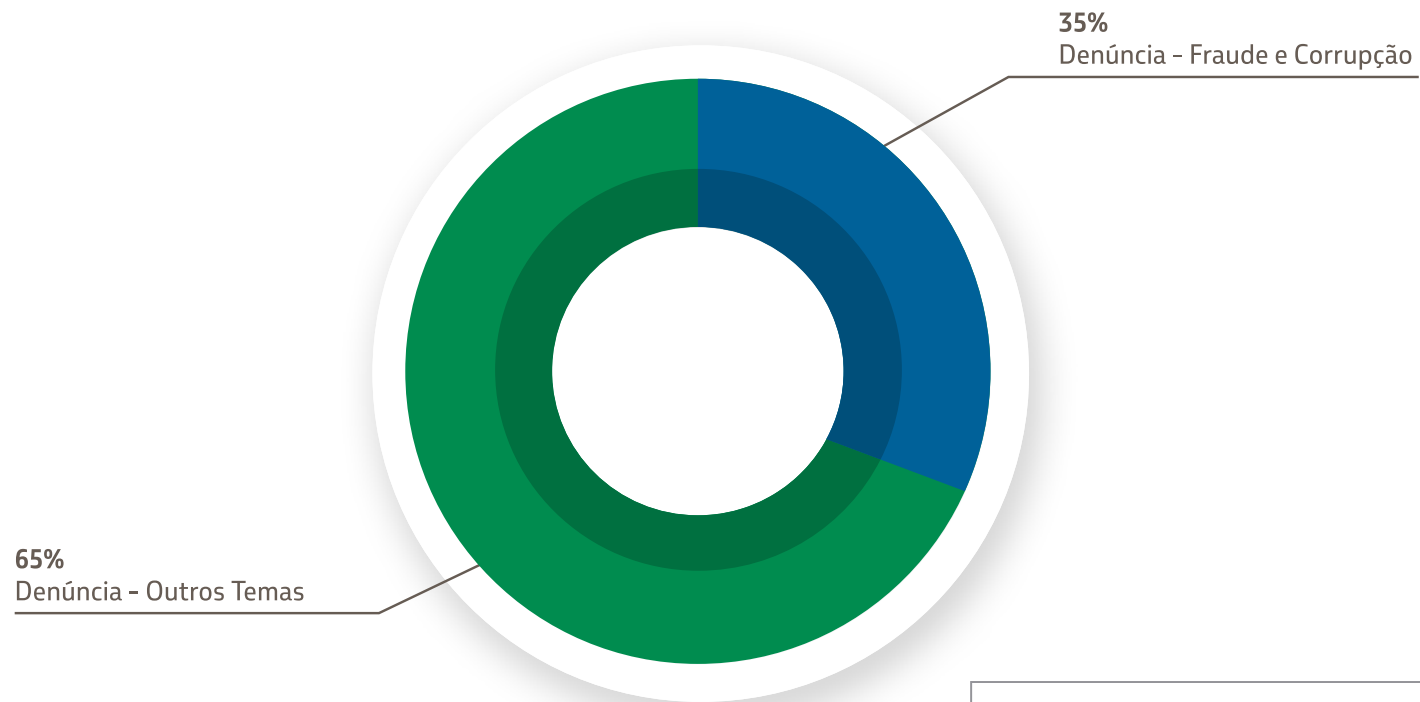
Concluído	5.632	■
Arquivado	1.271	■
Em tratamento	396	■
Total	7.299	

Situação das demandas arquivadas

Redirecionamento para outros canais	518	■
Insuficiência de informações	280	■
Demanda em duplicidade	158	■
Falta de autorização do demandante	80	■
Demanda de terceiros	73	■
Solicitação do demandante ou resolução	70	■
Outros	92	■
Total	1.271	

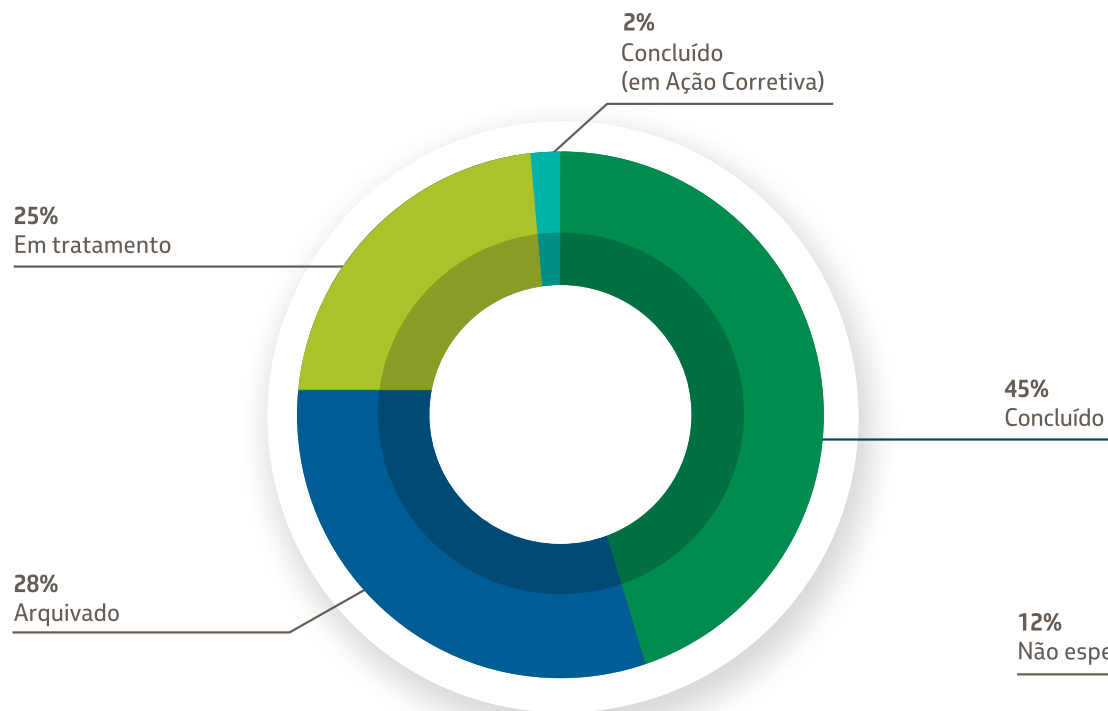


Canal de Denúncia (2019)



Denúncia - Fraude e Corrupção	807	■
Denúncia - Outros Temas	1.516	■
Total	2.323	

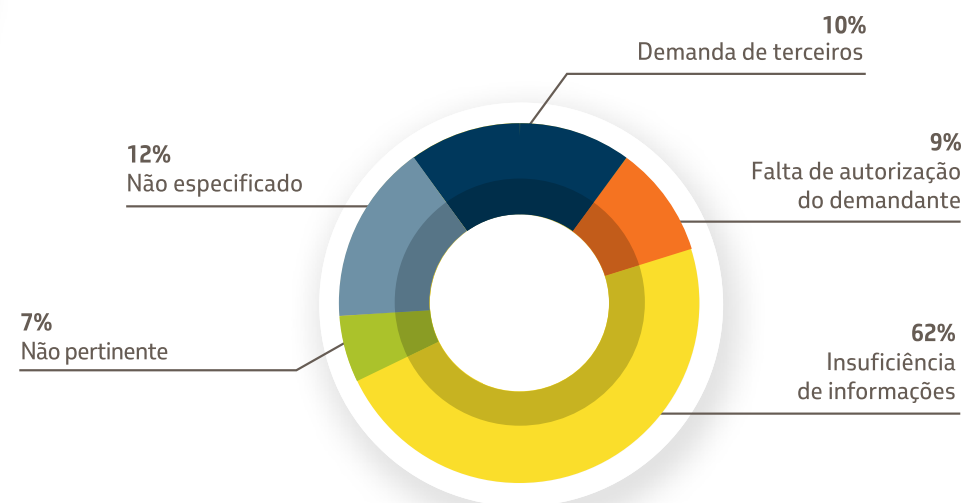
Denúncias 2019



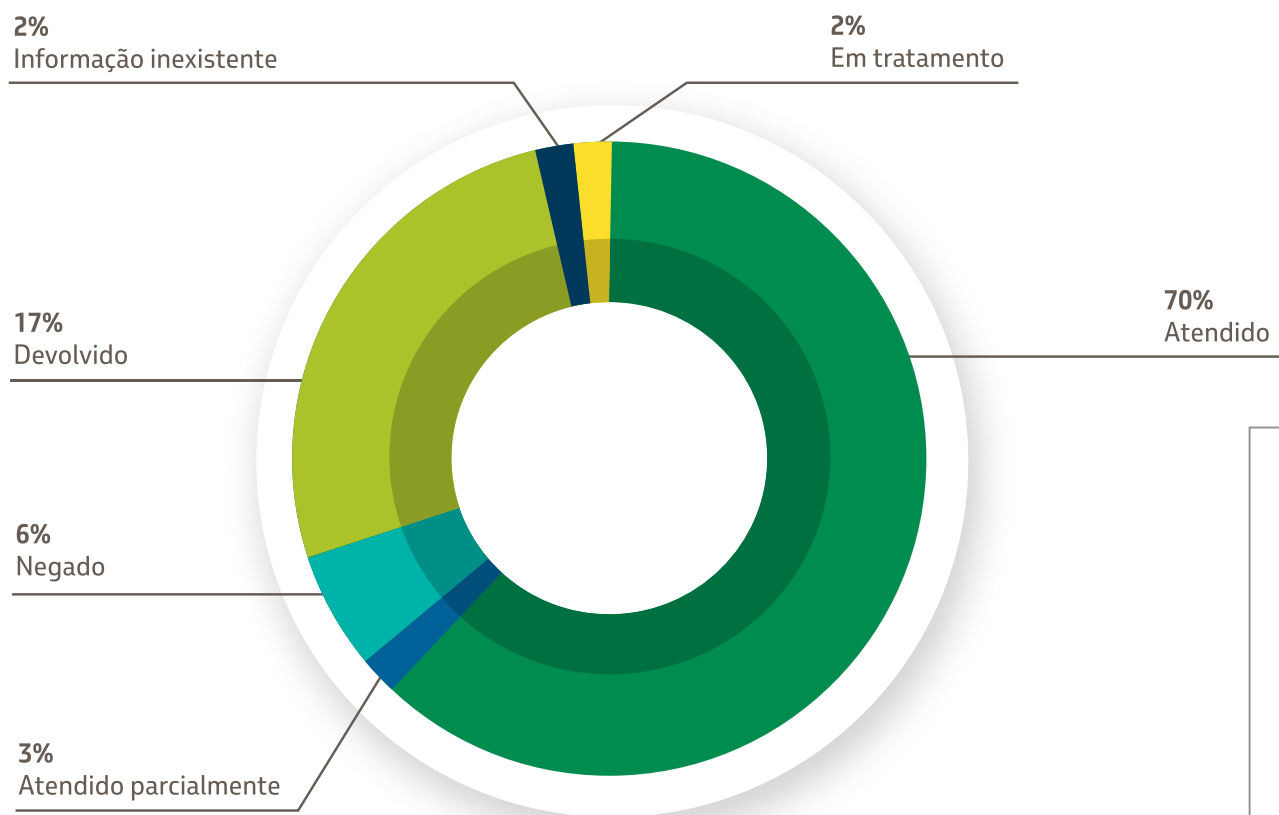
Concluído	1.044
Concluído (em Ação Corretiva)	45
Arquivado	649
Em tratamento	585
Total	2.323

Situação das denúncias arquivadas

Insuficiência de informações	404
Não especificado	82
Demanda de terceiros	63
Falta de autorização do demandante	56
Não pertinente	44
Total	649



Serviço de Informação ao Cidadão 2019



Atendido	2.608	■
Atendido parcialmente	126	■
Negado	220	■
Devolvido	631	■
Informação inexistente	78	■
Em tratamento	58	■
Total	3.721	

03

**CONSIDERAÇÕES
FINAIS**



Em 2019, demos continuidade a nossos eventos educativos para a prevenção de conflitos no ambiente corporativo e passamos a apurar denúncias relacionadas a assédio moral e assédio sexual envolvendo empregados Petrobras.

Entre os desafios para 2020, passaremos a apurar os relatos de discriminação. Além disso, será elaborado um conjunto de orientações para que as empresas contratadas, ao receberem denúncias nas quais o agressor seja um de seus empregados, adotem procedimento de apuração similar ao realizado pela Petrobras.

Um de nossos objetivos será produzir material com orientações básicas, a fim de uniformizar os procedimentos na apuração de relatos. Outro desafio consistirá em alinhar, com as Unidades, o entendimento sobre o papel da Ouvidoria como área consultiva e apuradora de questões relacionadas a assédios e discriminação, garantindo, assim, que a integralidade destas situações seja tratada no fluxo estabelecido pela companhia.

O objetivo de todos nós que atuamos na Ouvidoria-Geral da Petrobras é atender com excelência, independência e respeito todos os públicos de interesse da empresa, de modo a zelar pela dignidade humana, observar as normas legais e promover a ética e a transparência.”

Resultados consolidados

Demandas 2019



7.299
reclamações



3.721
solicitações
de informação



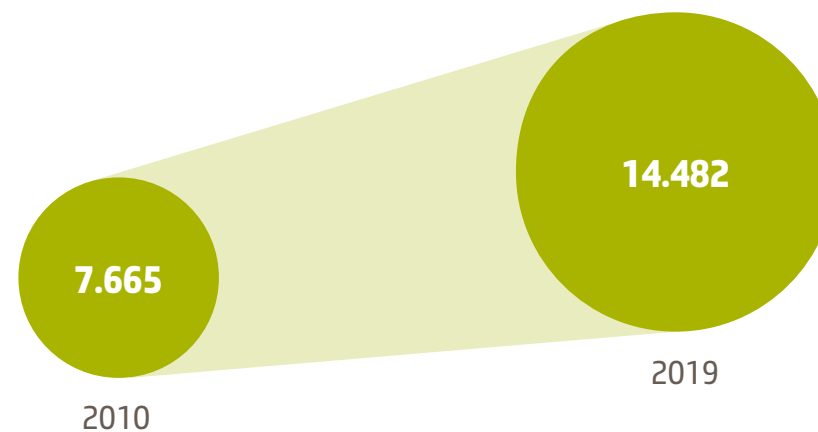
2.323
denúncias



1.139
outras
categorias

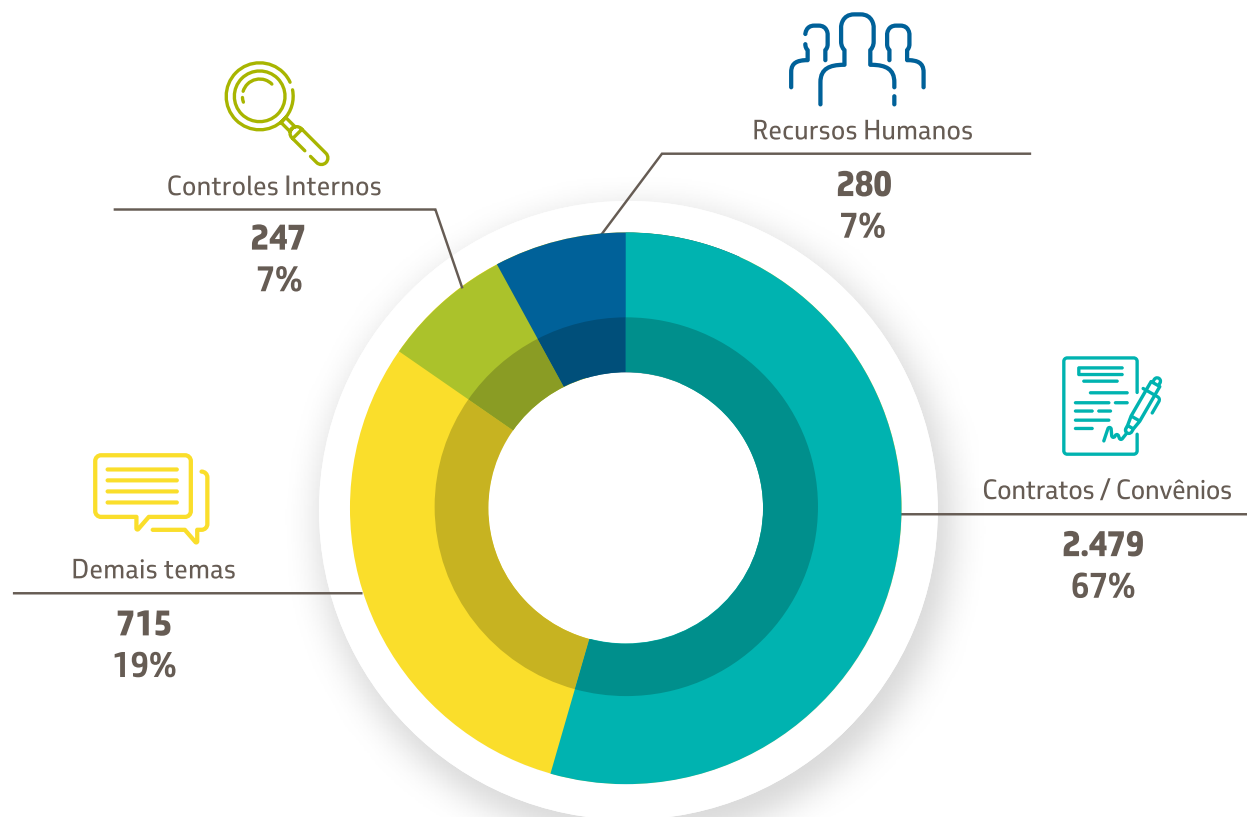
TOTAL 14.482

Evolução das demandas (2010-2019)



Resultados consolidados

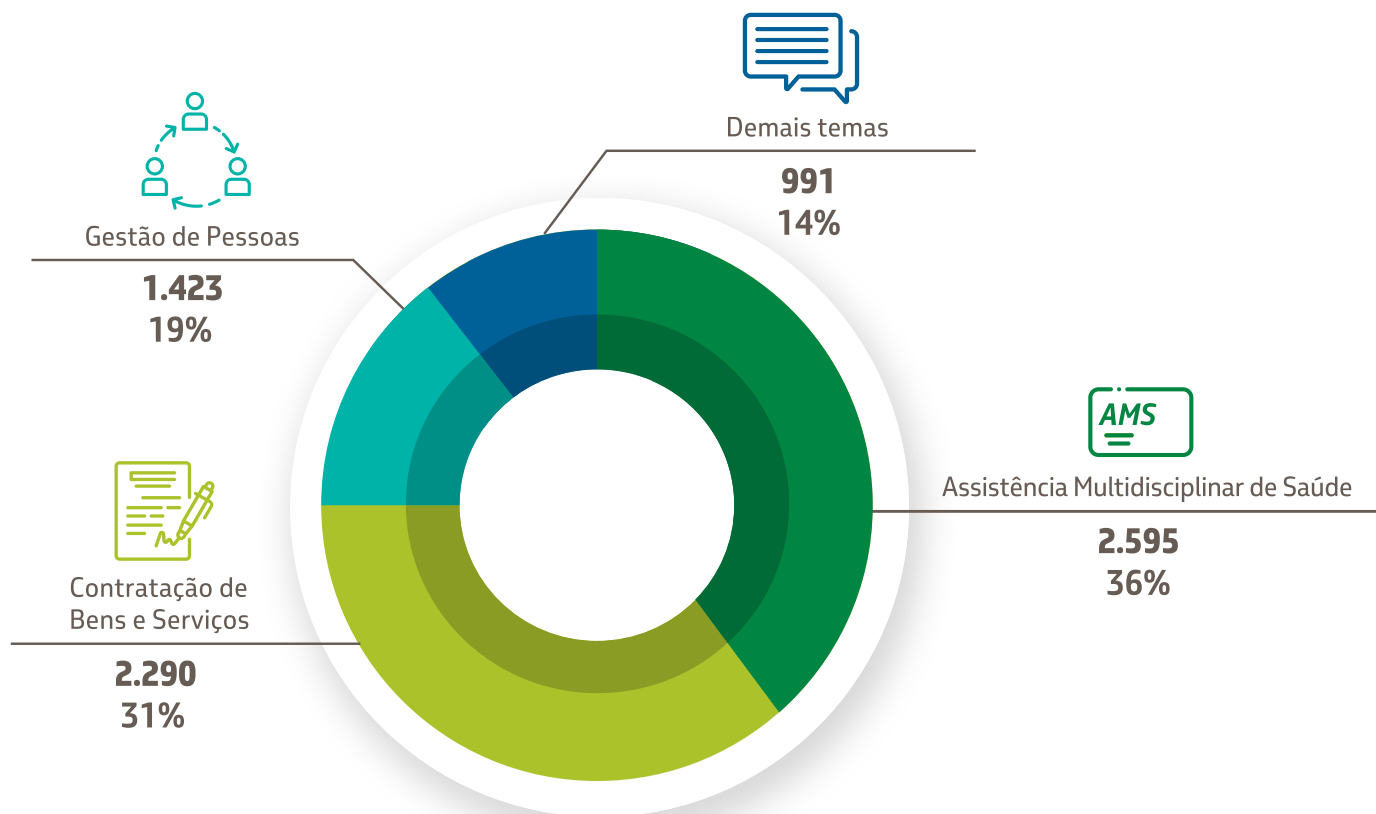
Assuntos mais solicitados 2019 (em solicitações de informação)



TOTAL 3.721

Resultados consolidados

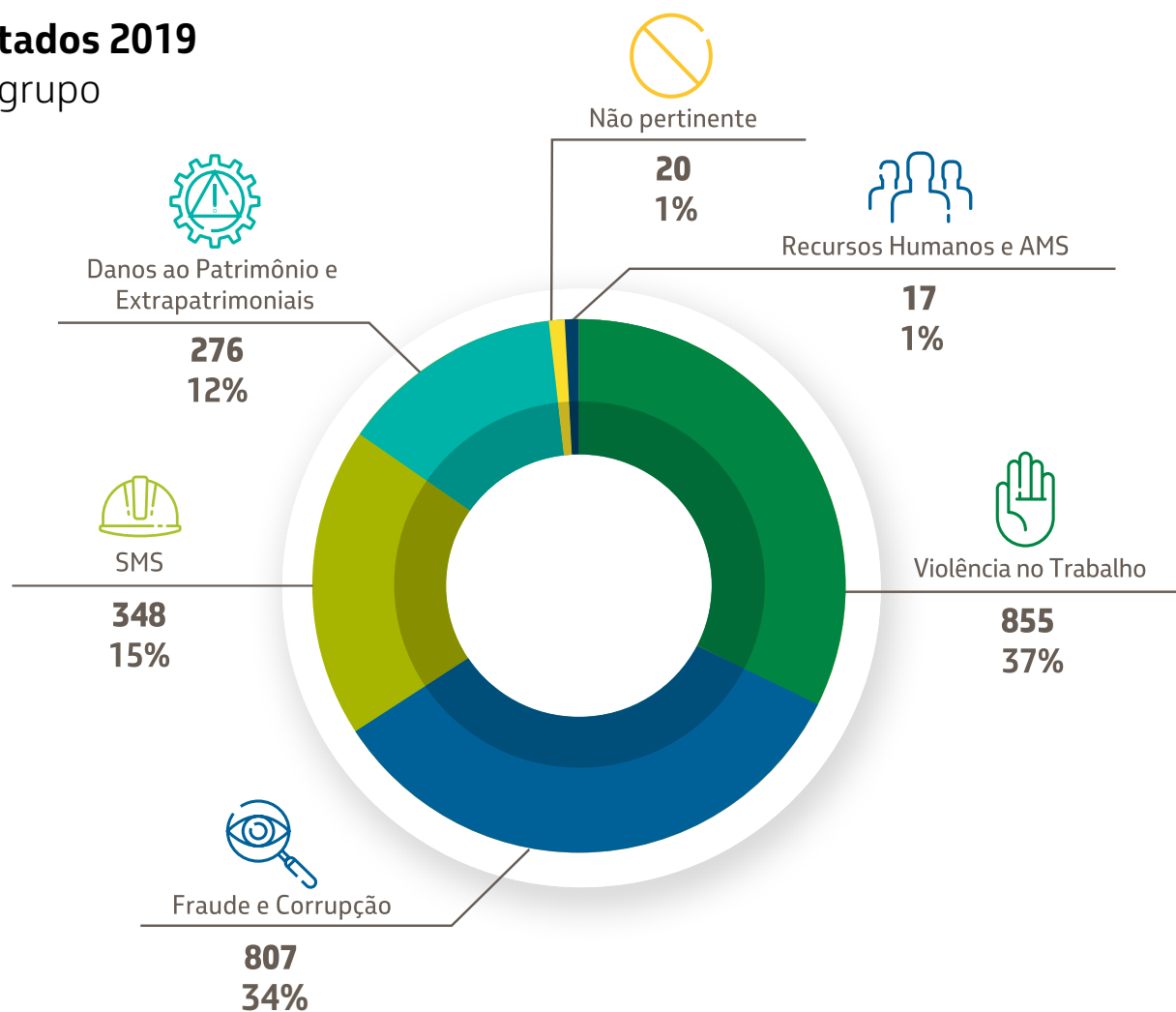
Assuntos mais solicitados 2019 (em reclamações)



TOTAL 7.299

Resultados consolidados

Assuntos mais solicitados 2019
(em denúncias) - por grupo



TOTAL 2.323

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

www.petrobras.com.br/pt/ouvidoria



Telefone
0800 282 8280



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:

<https://www.contatoseguro.com.br/petrobras>



www.petrobras.com.br