


OUVIDORIA GERAL DA PETROBRAS

BALANÇO 2012

**Transparência e
Responsabilidade Social**



O Balanço Anual da Ouvidoria Geral da Petrobras é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo órgão e tem como objetivo principal dar visibilidade aos seus resultados.

Os dados apresentados no Balanço Anual são compilados a partir dos sistemas eletrônicos utilizados pela Ouvidoria Geral e sua publicação observa a Norma de Classificação da Informação do Sistema Petrobras.

Carta do Ouvidor

O ano de 2012 apresentou importantes desafios para a Ouvidoria Geral da Petrobras, especialmente com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação (LAI), um claro avanço da democracia brasileira rumo à cultura da transparência.

A Ouvidoria Geral foi o órgão responsável pela implementação da nova lei na companhia, divulgando informações públicas, atendendo às solicitações dos

cidadãos, dando encaminhamento aos recursos eventualmente apresentados e assessorando outras empresas do Sistema Petrobras sobre o tema.

Além do atendimento às exigências da LAI, os avanços que colhemos nesse ano refletiram, também, nossos constantes esforços para tornar os serviços da Ouvidoria cada vez mais acessíveis a todos, tanto para a força de trabalho quanto para o resto da sociedade.

O conjunto de ações que desenvolvemos ao longo do ano de 2012 qualifica o trabalho da Ouvidoria Geral, contribui para a governança corporativa da companhia e possibilita melhores oportunidades de atuação.

Agradeço à equipe da Ouvidoria por mais um ano de dedicação.

Paulo Otto von Sperling
Ouvidor Geral da Petrobras



Participação em fóruns pró-transparência e anticorrupção

A Ouvidoria Geral é responsável por coordenar a participação da Petrobras em fóruns e eventos nacionais e internacionais ligados aos temas transparência e anticorrupção. Essa responsabilidade ganhou maior vulto com o advento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Em 2012, a Ouvidoria representou a Petrobras em reuniões do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e nos encontros da Rede Brasileira e da Rede Internacional do 10º Princípio do Pacto Global da ONU, que trata do combate à corrupção em todas as suas formas. Nessa última, a Ouvidoria Geral faz parte do Grupo de Trabalho responsável por elaborar o

Guia Prático de Combate à Corrupção em Patrocínios Esportivos e Entretenimentos Relacionados ao Esporte.

A Ouvidoria também participou de reuniões da Iniciativa de Transparência da Indústria Extrativista (EITI) e da Iniciativa de Parceria Contra a Corrupção (PACI), nas quais foi convidada a contribuir para a revisão do *Guia de Boas Práticas sobre due diligence* (procedimento de auditoria), com foco no combate à corrupção na contratação de auditorias.

A Ouvidoria esteve presente, ainda, na 2ª Cúpula da América Latina sobre Combate à Corrupção, na 3ª Conferência de *Compliance* da América Latina e na 15ª Conferência Internacional Anticorrupção, na qual abordou o tema da implementação da LAI nas empresas de economia mista.

A participação da Petrobras em todas essas iniciativas e eventos permite a troca de melhores práticas com instituições de diversos setores, em especial as empresas de petróleo e gás, reforçando o compromisso da companhia com o aprimoramento contínuo da transparência e com o combate à corrupção e fraude.

Acessibilidade e Divulgação

Atendendo à política de acessibilidade que rege suas atividades, a Ouvidoria Geral implementou, em 2012, novas ouvidorias locais e instalou mais urnas para recebimento de mensagens por escrito.

Ouvidorias locais

A descentralização da Ouvidoria visa agilizar os atendimentos, permitindo que muitos deles se resolvam no mesmo local em que as demandas foram originadas.

Em 2012, foram implantadas ouvidorias locais nas refinarias de Paulínia; Gabriel Passos; Duque de Caxias; Landulpho Alves; Isaac Sabbá e Alberto Pasqualini, bem como nas Unidades Operacionais do Espírito Santo, da Bacia de Campos e Lubrificantes e Derivados de Petróleo do Nordeste.

Com mais essas nove, a Petrobras passou a contar, em 2012, com 16 ouvidorias locais.

Urnas

As urnas têm a finalidade de receber manifestações por escrito, especialmente de quem não tem facilidade para acessar a internet ou solicitar atendimento pessoal.

No ano de 2012, mais seis urnas foram instaladas em unidades da Petrobras: nas refinarias Gabriel Passos, Presidente Bernardes, Landulpho Alves, Abreu e Lima e nas Unidades Operacionais do Espírito Santo e da Bacia de Campos.

As novas urnas vieram somar-se às duas já existentes, uma no Edifício Sede da Petrobras (Edise) e outra no Edifício Cidade Nova (Edicin).



Palestras e entrevistas

A Ouvidoria Geral realizou palestras na Universidade Petrobras, como parte do processo de integração de cerca de 400 novos gerentes, e fez seis apresentações para mais de 1.400 empregados recém-admitidos.

Também promoveu palestras sobre a Lei de Acesso em diversas localidades da companhia.

O Ouvidor Geral Paulo Otto participou de entrevistas sobre a LAI na WebTV da Petrobras e ainda de uma apresentação sobre a LAI no auditório central do Edise.



Implementação da Lei de Acesso à Informação

Para melhor atender às exigências da LAI, a Ouvidoria Geral criou uma gerência e implementou, em seu site, um Portal de Acesso à Informação.

A nova Gerência de Transparência e Integridade é composta por três coordenações: Transparência Ativa, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Articulação e Recursos.

A Coordenação de Transparência Ativa é responsável pelo Portal de Acesso à Informação, criado para divulgar informações pela Internet. Nele estão disponíveis detalhes sobre contratos, licitações, programas orçamentários, convênios e despesas com diárias e viagens, bem como a estrutura organizacional da Petrobras.

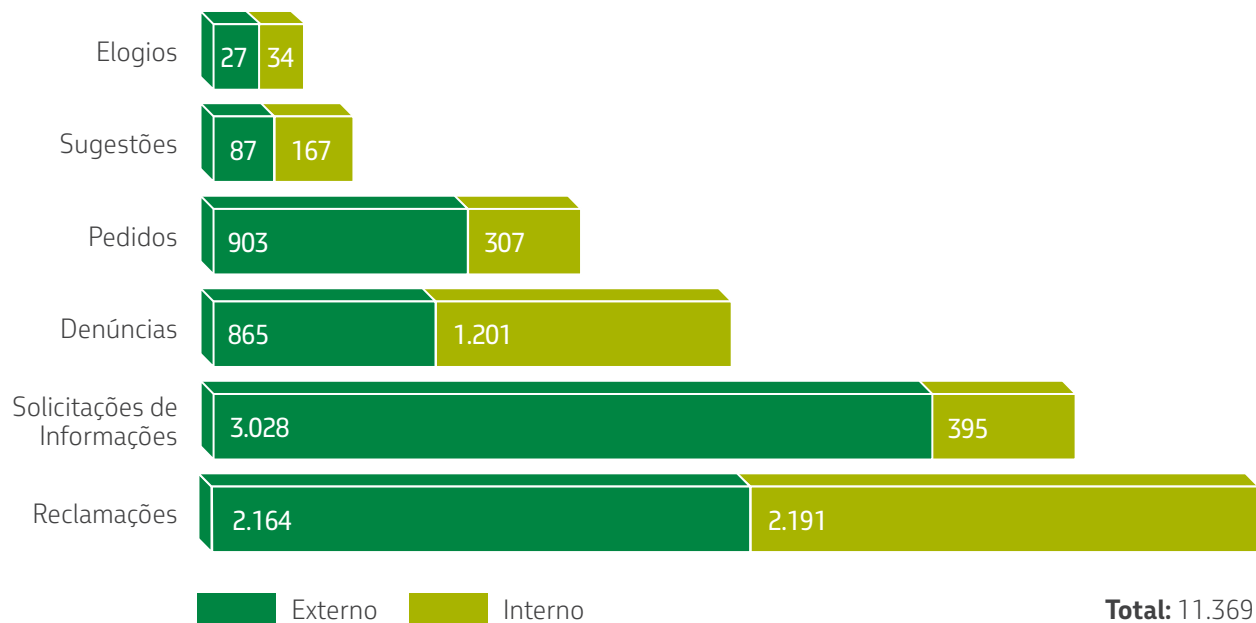
Também constam do Portal de Acesso à Informação formulários de solicitação de informação, para a apresentação de recursos e para o registro de reclamações.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) atende aos pedidos de informações que não estejam disponíveis no Portal de Acesso à Informação. Para atender às demandas surgidas no SIC no prazo legal, a Ouvidoria designou mais de 60 pontos focais nas Gerências Executivas da companhia e demais empresas do sistema. Também instalou cerca de 40 balcões de atendimento, com o apoio dos Serviços Compartilhados, em 34 unidades da companhia em todo país.

Já a Coordenação de Articulação e Recursos é responsável pela condução de recursos interpostos por cidadãos que não se sentirem satisfeitos com a informação prestada.

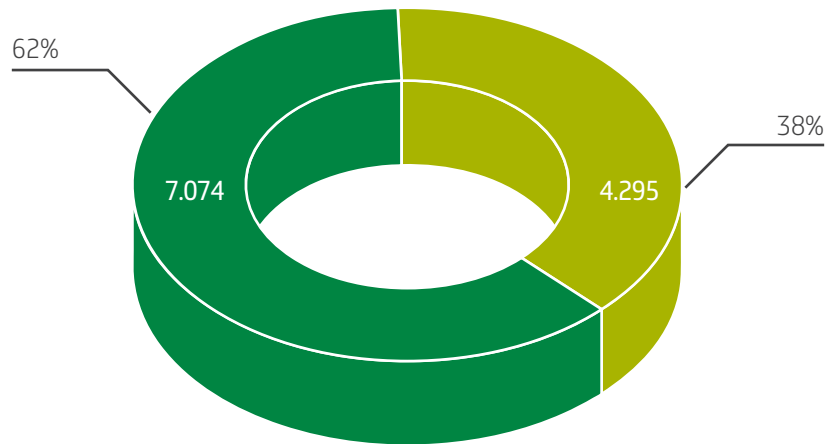
Resultados 2012

Demandas por categoria



Resultados 2012

Público

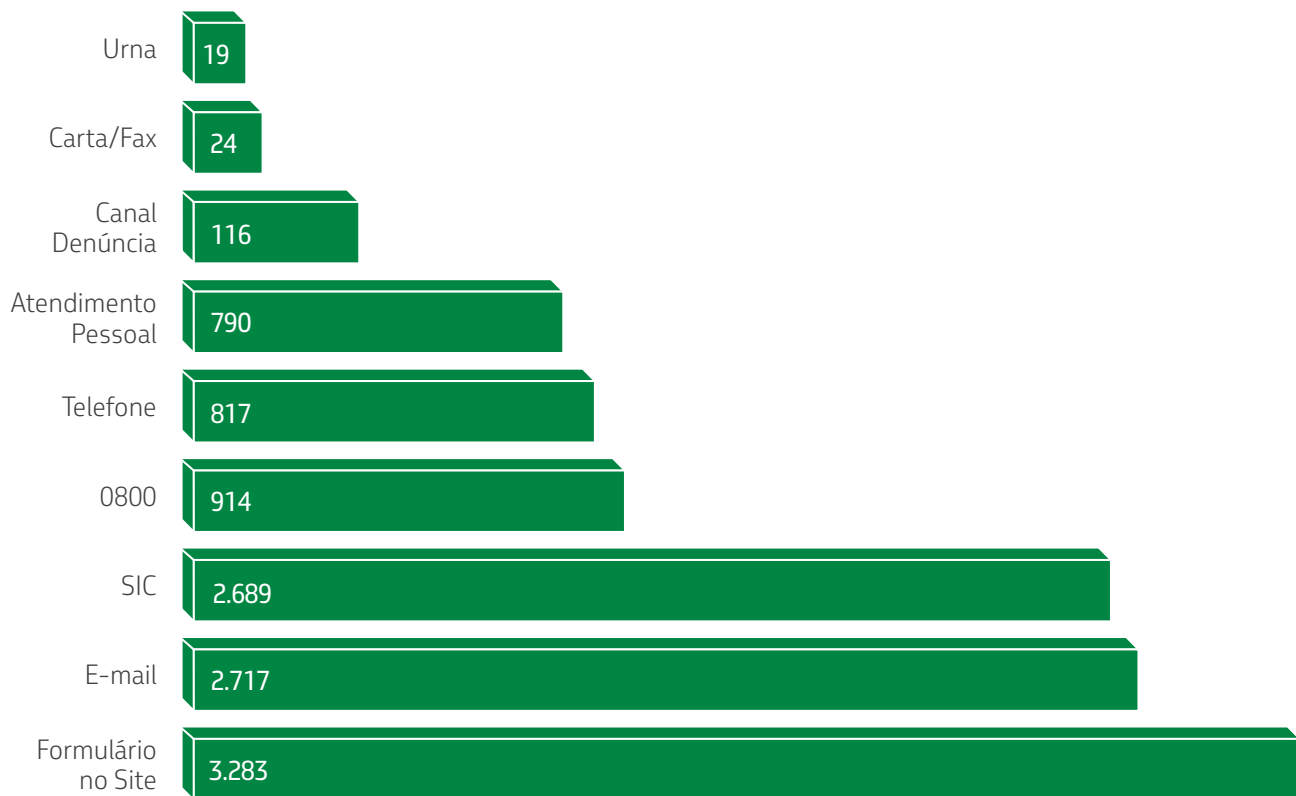


Externo Interno

Total: 11.369

Resultados 2012

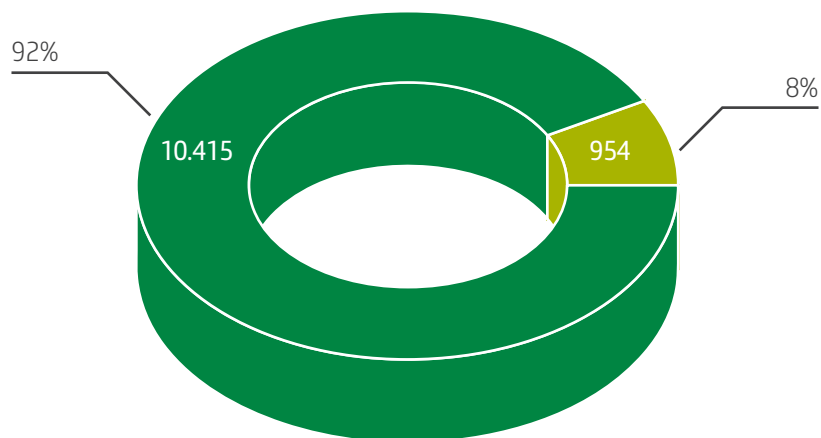
Forma de contato



Total: 11.369

Resultados 2012

Situação



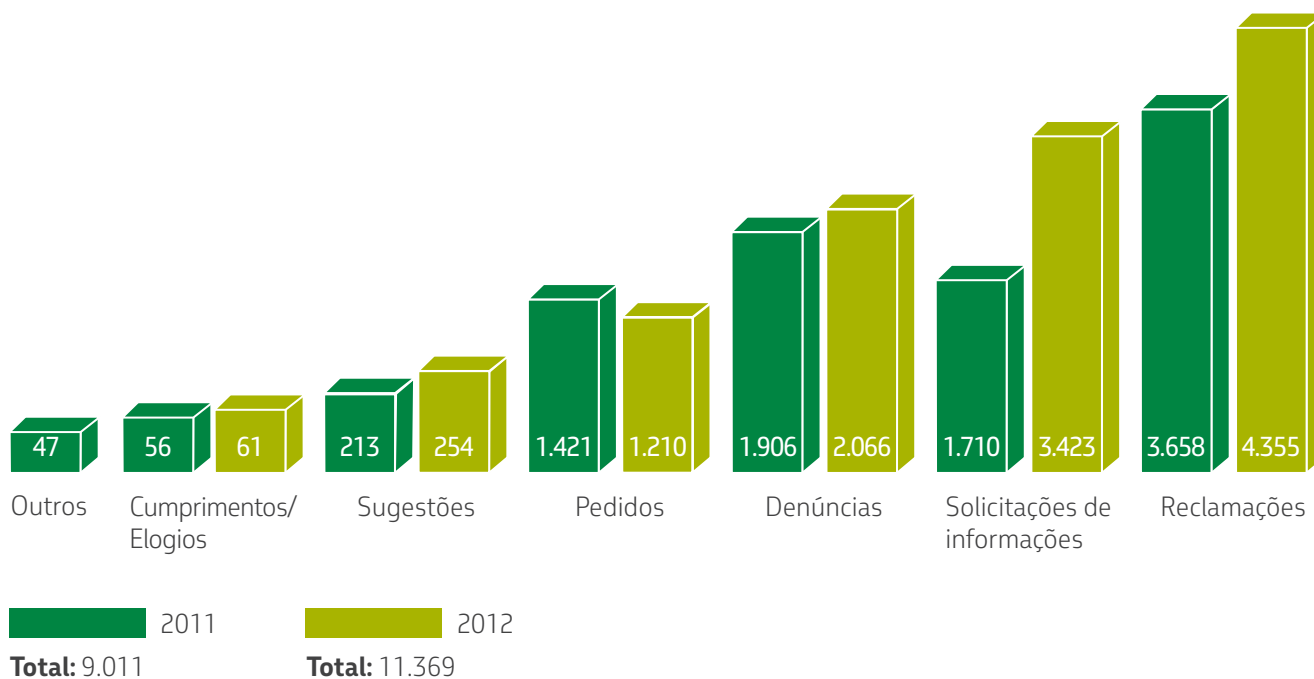
Concluídas Em tratamento

Total: 11.369

Os números refletem situação de fevereiro de 2013.

Comparativo 2012-2011

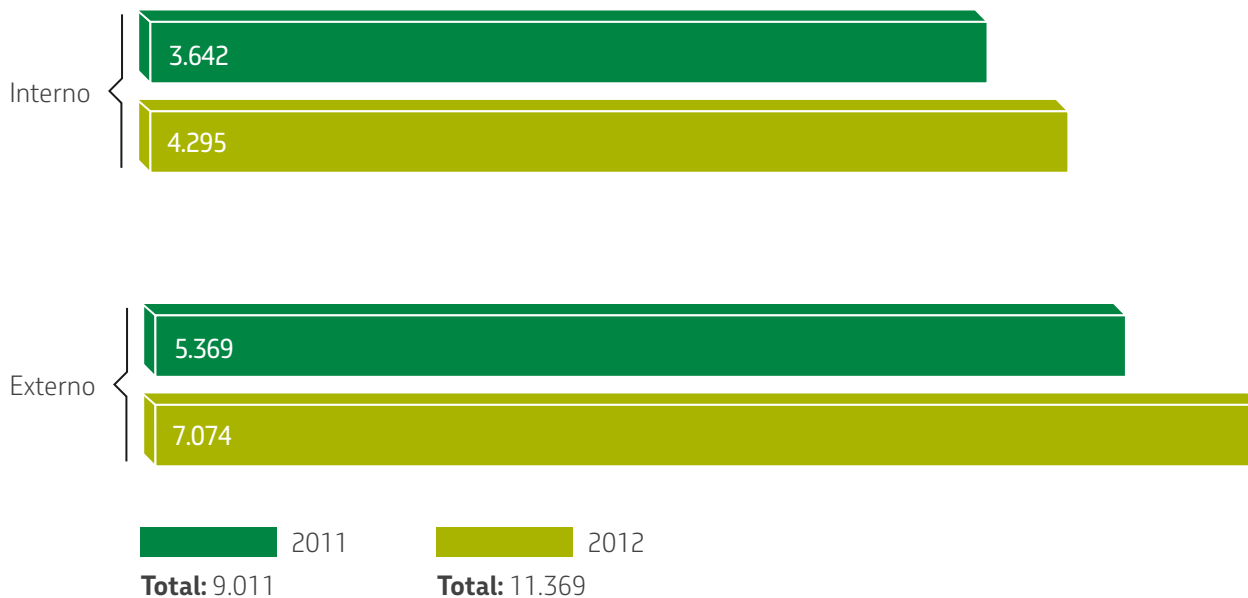
Demandas por categoria



Obs.: A categoria "Outros" não foi considerada na classificação de 2012.

Comparativo 2012-2011

Comparativo de público



Canais de Contato

Internet

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

E-mail

ouvidoria@petrobras.com.br

Telefone

0800 28 28 280

Fax

(21) 3224-8189

Internamente

Chave PROU

Carta

Ouvidoria Geral da Petrobras

Av. República do Chile, 65 · 11º andar
sala 1101 Centro · Rio Janeiro · Brasil
CEP: 20031-912 · RJ

Urna

» Hall do Edifício Sede da Petrobras

(Edise, Rio de Janeiro, RJ)

- » Edifício Cidade Nova (Edicin, no Rio de Janeiro, RJ)
- » Refinarias: Gabriel Passos (Minas Gerais), Presidente Bernardes (São Paulo), Landulpho Alves (Bahia) e Abreu e Lima (Pernambuco).
- » Unidades Operacionais da Bacia de Campos e do Espírito Santo

Para ser atendido pessoalmente, agende um horário por qualquer um desses canais.





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

SAC: 0800 78 9001

Central de informações:

(21) 3224-4477