

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2024



PPSA
PRÉ-SAL PETRÓLEO S/A

Sumário

1. Ouvidoria da PPSA	2
2. Canais de atendimento	2
3. Demandas recebidas.....	5
4. Transparência Ativa	8
5. Procedimento	9
6. Avaliação da cgu	11
7. Trabalhos realizados ao longo do ano	12
8. Próximos passos	14
9. Conclusão	15



1. Ouvidoria da PPSA

A PPSA (Pré-Sal Petróleo), instituída em 2013, é uma empresa pública federal vinculada ao Ministério de Minas e Energia (MME), que atua em três frentes: gestão dos contratos de partilha de produção, gestão da comercialização de petróleo e gás natural e representação da União nos Acordos de Individualização da Produção (AIP).

A Ouvidoria da PPSA foi criada em janeiro de 2021 com a missão de atuar como interface entre o cidadão e partes interessadas no recebimento de sugestões e reclamações, visando melhorar o atendimento da companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes e sociedade em geral.

A Ouvidoria recebe todas as demandas, incluindo os pedidos de Acesso à Informação. Ela realiza a primeira avaliação e as encaminha internamente, buscando soluções para as questões suscitadas em parceria com as áreas responsáveis. Também cabe à Ouvidoria a responsabilidade de receber e examinar denúncias internas e externas.

A área adota todas as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos prazos legais para resposta ao demandante e assegurar a qualidade das respostas. Trata-se de um canal de diálogo entre o cidadão e a empresa, imparcial e independente, que busca soluções para as questões recebidas, melhorias nos processos internos e aumento da transparência da empresa.

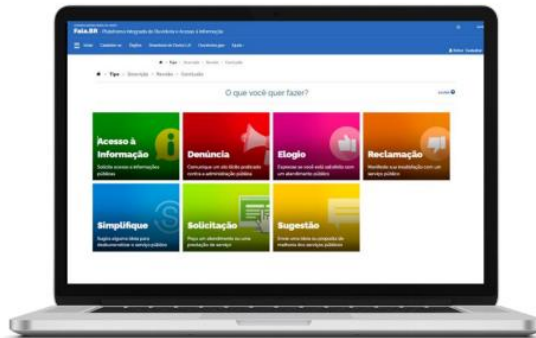
1.1 Estrutura

As funções de Ouvidoria e SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) são realizadas pela Assessoria de Comunicação e Ouvidoria, que conta com um empregado de livre provimento. A área é vinculada diretamente ao Conselho de Administração. Em 2024, a *Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais* (SEST) aprovou o novo Plano de Funções da empresa, que prevê a criação de um cargo dedicado para a Ouvidoria. Desta forma, a partir de 2025, a Ouvidoria terá um empregado dedicado.

2. Canais de atendimento

As demandas para a Pré-Sal Petróleo podem ser encaminhadas por meio da plataforma Fala.BR. ou do Canal de Denúncias próprio da empresa, podendo também haver atendimento presencial no escritório central no Rio de Janeiro.

2.1 Fala BR



Plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de informações públicas e manifestações, tudo em um único ambiente. Além do registro de pedidos e manifestações, o sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos, consultar as respostas recebidas, entrar com recursos e apresentar reclamações, entre outras ações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. No Fala.BR as demandas são assim classificadas:



SUGESTÃO:

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal;



ELOGIO:

Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;



SOLICITAÇÃO:

Requerimento de adoção de providência por parte da administração;



RECLAMAÇÃO:

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e



DENÚNCIA:

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. O prazo para resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias mediante justificativa.

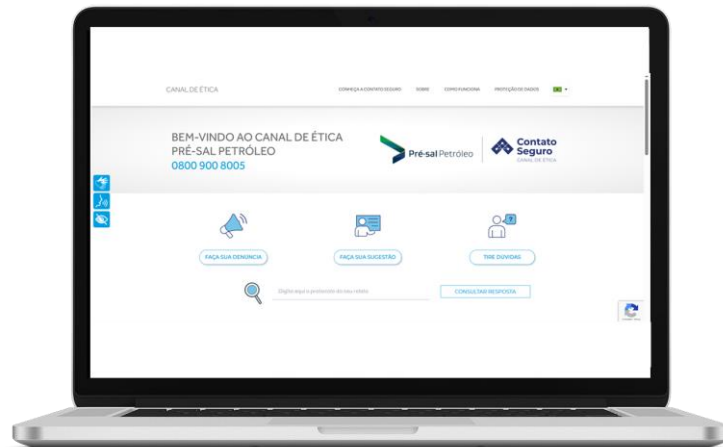


ACESSO À INFORMAÇÃO:

Pedido de acesso a informações públicas.

Para pedidos de acesso à informação, o prazo para resposta é de 20 dias.

2.2 Canal de denúncias próprio



Canal próprio, independente, sigiloso e imparcial. Disponível para os públicos externo e interno da Pré-Sal Petróleo. O ambiente é hospedado fora da rede da PPSA e é administrado pela empresa Contato Seguro. Os registros de denúncias, sugestões e dúvidas podem ser realizados por meio de ligação telefônica (0800), de site ou de aplicativo.

Os atendentes estão à disposição 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. As ligações são sempre gratuitas, de qualquer lugar do país. Não é necessário se identificar, sendo garantido o anonimato. Recebe denúncias, sugestões, elogios e dúvidas, classificadas livremente pelo cidadão, por meio de telefone 0800 ou site.

- ✓ Telefone: 0800 900 8005
- ✓ Site: <https://www.contatoseguro.com.br/presalpetroleo>

2.3. Online

A Ouvidoria conta com uma página no site da empresa, com divulgação de e-mail para contatos. Há também uma página dedicada ao E-SIC, com formulários para envio de pedidos de acesso à informação.

Acesse:

[Informações sobre a Ouvidoria](#)



[Serviço de informação ao Cidadão](#)



2.4 Presencial

Atendimento presencial no escritório central da empresa

- ✓ Endereço: Avenida Rio Branco 1 – 4º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20090-003
Horário de atendimento presencial: de 3ª a 5ª de 9:00h às 18:00h

3. Demandas recebidas

3.1 Demandas recebidas no Fala BR

Ao longo de 2024, foram recebidas 64 demandas pelo canal Fala.BR. Deste montante, 18 foram imediatamente encaminhadas para outros órgãos e/ou empresas. São manifestações que foram remetidas à PPSA, mas a resolução delas não era de competência da empresa e, portanto, foram encaminhadas pelo próprio sistema aos órgãos competentes para que o cidadão pudesse ser corretamente atendido.

Das 46 demandas restantes, 12 delas também não eram correlatas à empresa, porém não puderam ser encaminhadas a outros órgãos pelo fato de os mesmos não fazerem parte do Fala.BR ou pela falta de elementos que permitissem a identificação do órgão de interesse do cidadão.

Dessa forma, 34 demandas foram de fato direcionadas à PPSA e respondidas tempestivamente.

64

MANIFESTAÇÕES

18

**IMEDIATAMENTE
ENCAMINHADA PARA
OUTROS ÓRGÃOS**

46

RESPONDIDAS PELA PPSA

(12 não eram correlatas à PPSA. A maioria dizia respeito à Petrobras. Como a Petrobras não possui módulo de Ouvidoria no FALA.BR, não puderam ser encaminhadas)

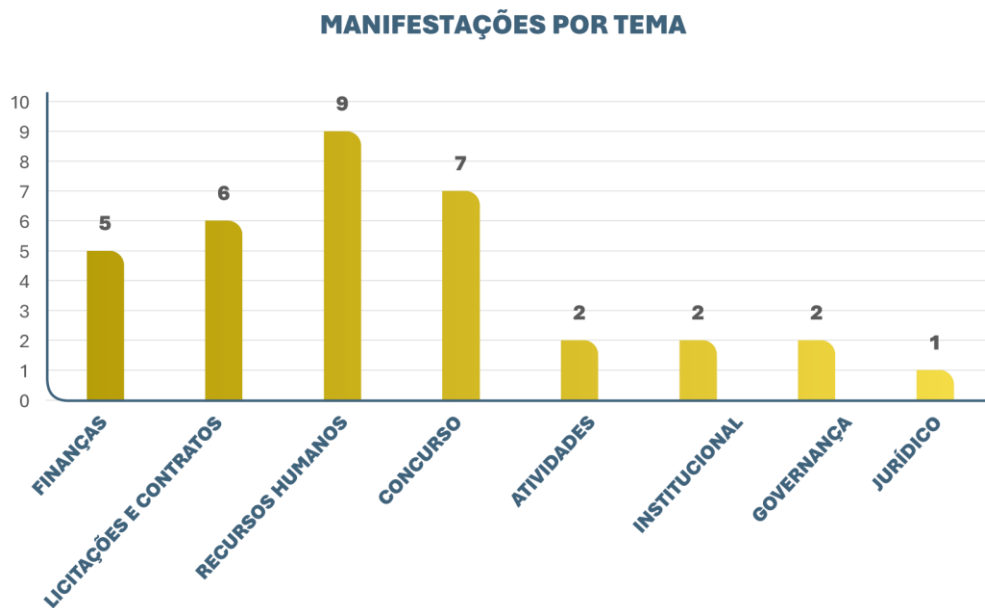
**34 MANIFESTAÇÕES CORRELATAS
E TRATADAS TEMPESTIVAMENTE**

Quando analisadas por tipo, observa-se que a empresa não recebeu nenhuma denúncia.

Das 34 manifestações, 28 são pedidos de informação, 4 solicitações e 2 sugestões. Todas as demandas foram recebidas e tratadas prontamente. Não houve nenhuma omissão por parte da PPSA, nem falta de cumprimento no prazo de respostas.

3.1.1 Demandas por temas

Para melhor identificar as áreas de interesse da sociedade, as demandas foram agrupadas por temas. A imagem abaixo demonstra os assuntos de maior interesse.



Teor dos principais pedidos:

- ✓ **Recursos Humanos:** as demandas dizem respeito a informações sobre políticas de RH, Plano de Cargos e Salários e remuneração.
- ✓ **Concurso:** as demandas dizem respeito a informações gerais sobre o concurso público em curso.
- ✓ **Licitações e Contratos:** as demandas dizem respeito a pedidos de acesso a contratos realizados pela empresa ou a documentos de licitações.
- ✓ **Finanças:** as demandas dizem respeito a informações sobre investimentos e políticas da área.

3.1.2 Satisfação e cumprimento do prazo

De acordo com o Painel Resolveu, que avalia as Ouvidorias de todo o país, todas as demandas encaminhadas para a PPSA foram resolvidas no prazo e em uma média de 6,35 dias. A resolutividade das questões de ouvidoria foi de 94,12%.



RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

94,12%



Não

5,88%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Quando avaliadas as respostas a pedidos de acessos à informação, disponíveis no Painel da LAI, a empresa atuou, em 2024, com tempo médio de resposta de 8,14 dias (o prazo legal são 20 dias), ficando em 51º lugar no ranking de 320 órgãos avaliados. Todos os pedidos foram respondidos. O índice de satisfação foi de 4,6 em uma escala de 5.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

8,14

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

51° / 320

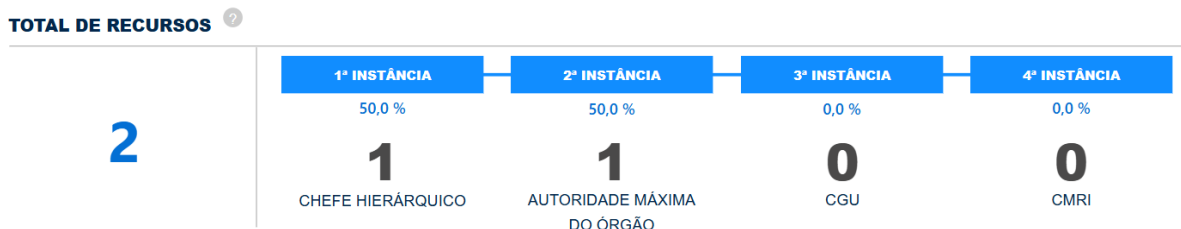


3.1.3 Recursos Interpostos

Caso o pedido de acesso à informação seja negado, ou as razões da negativa do acesso não sejam fornecidas, ou o cidadão não tenha ficado satisfeito com a resposta recebida, a Lei de Acesso à Informação contempla a possibilidade de o cidadão apresentar recursos recorrendo às seguintes instâncias:

- ✓ Autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela resposta inicial;
- ✓ Autoridade máxima do órgão;
- ✓ Controladoria-Geral da União – CGU; e
- ✓ Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, foram apresentados dois recursos (sobre o mesmo tema), resolvidos de forma satisfatória para o cidadão.



3.2 Demandas recebidas no Canal próprio

Não houve recebimento de manifestação no canal próprio.

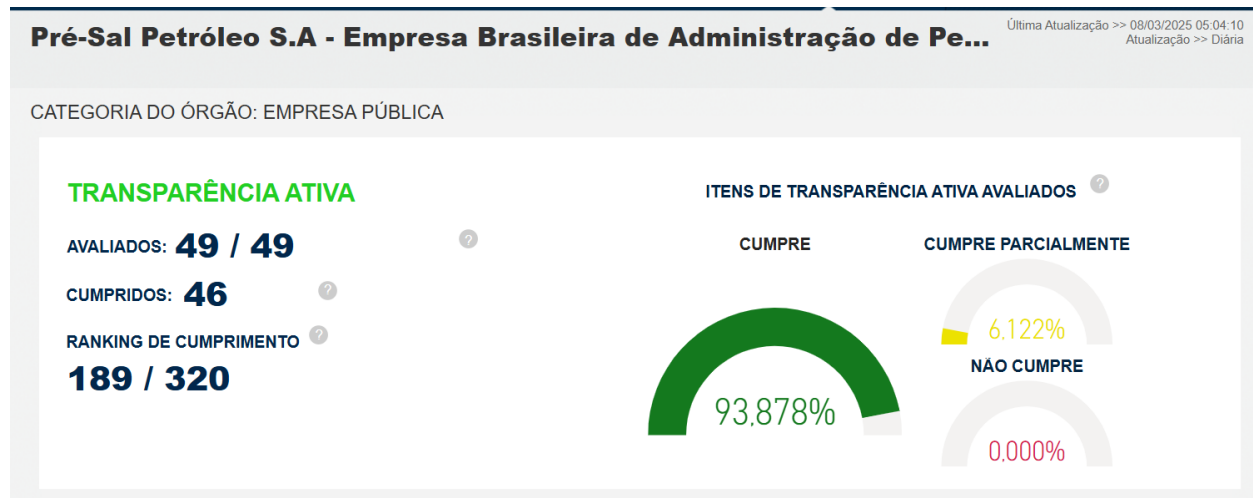
4. Transparência Ativa

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas em ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, o seu art. 8º da LAI, prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais na internet, no menu “Acesso à Informação”.

A transparência ativa ocorre quando o órgão libera o maior número de informações e dados possíveis em seu portal, independente de pedidos prévios. São avaliados 49 itens, dentre os quais

estão: informações institucionais, licitações e contratos, receitas e despesas, auditorias e participação social. Todos os itens devem ter seu conteúdo publicado em conformidade com o Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

De acordo com avaliação da Controladoria Geral da União, a PPSA cumpre 93,87% do requisitado - 46 itens integralmente e 3 parcialmente, conforme Painel da LAI, elaborado pela CGU. O resultado é superior à média nacional de 89,48%.



5. Procedimento

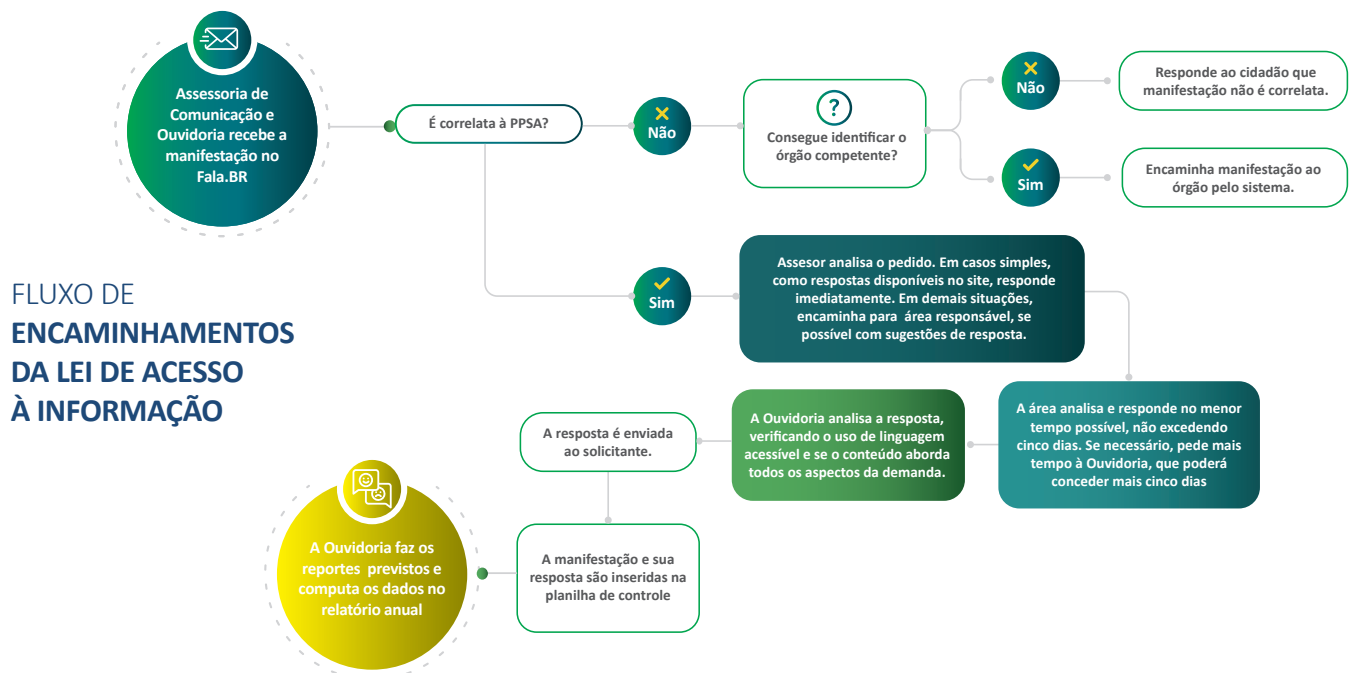
Em junho de 2024, foi aprovado pela Diretoria Executiva o Procedimento de Gestão da Ouvidoria, que tem como objetivo estabelecer as regras de atendimento aos pedidos de acesso à informação e às manifestações de Ouvidoria. O procedimento se aplica à Assessoria Especial de Comunicação e Ouvidoria e a todas as áreas da empresa que forem solicitadas a fornecer informação a pedido da Ouvidoria, assim como ao fornecedor do canal próprio da PPSA.

O documento estabelece as seguintes diretrizes gerais para a Ouvidoria:

- A atuação da Ouvidoria tem como objetivo assegurar ao cidadão o exercício pleno de sua cidadania. Para isso, as manifestações devem ser atendidas pela Ouvidoria, com consequente participação das áreas envolvidas, com tempestividade, integridade e transparência.
- As manifestações recebidas devem ser entendidas como uma oportunidade de humanizar as relações da empresa com o cidadão, esclarecendo o seu papel perante a sociedade. Além de empática, a comunicação da Ouvidoria com o cidadão deve ser realizada com linguagem simples e acessível.
- As solicitações de acesso à informação, bem como as críticas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas, devem ser compreendidas como uma oportunidade de aperfeiçoamento dos processos operacionais e estratégicos da companhia.
- A Ouvidoria deve oferecer um ambiente seguro e promover a confiança da sociedade e dos agentes públicos na PPSA.

- A Ouvidoria deve acompanhar as manifestações no Fala.BR e no canal próprio diariamente e encaminhá-las prontamente às áreas envolvidas. Visando uniformizar as respostas, a Ouvidoria deverá propor a sua redação final.
- Caso a manifestação recebida não seja relacionada à PPSA e sim identificada como de interesse de outro órgão, esta deve ser imediatamente encaminhada ao órgão pertinente.
- Em caso de dúvidas, a Ouvidoria deverá consultar a autoridade da LAI designada pela empresa sobre manifestações relacionadas à transparência ativa e o responsável pela Área de Integridade sobre as demais manifestações. A Consultoria Jurídica da PPSA deverá ser consultada sempre que necessário para dirimir dúvidas jurídicas relativas às manifestações e à forma de atendimento da demanda.
- Todas as demandas devem ser devidamente registradas para o acompanhamento pela Ouvidoria em planilha Excel, disposta na rede interna da PPSA.
- Embora o canal preferencial para recebimento de pedidos de acesso à informação ou de manifestações endereçadas à Ouvidoria seja o Fala.BR, a Ouvidoria também pode receber cidadãos pessoalmente.

O procedimento também estabelece os grupos de apuração que devem receber as eventuais denúncias, a depender de seu teor, as rotinas internas e fluxos de tratamento de pedidos de acesso à informação e de denúncias.





Em 2024, também foi aprovada uma revisão do Procedimento de Gestão de Apuração de Infração Disciplinar (PGAID).

6. AVALIAÇÃO DA CGU

Em 2024, a Ouvidoria da PPSA foi avaliada pela CGU. Na ocasião, foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria nº 581 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

As informações da Unidade foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da PPSA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA.

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema. Todavia, foram identificadas oportunidades de aprimoramento tais como utilização prioritária do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para tramitação interna de manifestações de ouvidoria, a submissão à CGU da indicação do responsável pela ouvidoria, conforme critérios e procedimentos da Portaria 1.181/2020, e estabelecimento de fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria.

7. TRABALHOS REALIZADOS AO LONGO DO ANO

7.1 Conscientização e promoção da integridade

Promover ações de integridade, transparência, respeito e combate à corrupção faz parte dos pilares da PPSA. Ao longo do ano, foram realizados diversos informes para disseminar esses valores entre os colaboradores, visando engajá-los como protagonistas da integridade. Para tal foi estabelecido um Plano de Comunicação em conjunto com a Área de Integridade.

As campanhas foram realizadas por meio de iniciativas em jornal mural, informativo mensal e comunicados internos. Ao longo do ano foram tratados temas relacionados ao Código de Conduta, à Política Anticorrupção, assédio e respeito à diversidade. Os informes também lembraram aos colaboradores quais os canais de denúncia disponíveis na empresa, visto que os mesmos devem ser acionados sempre que houver conhecimento de qualquer violação ao Código de Conduta e Integridade.

Jornal Mural PPSA

Conheça nossos canais de denúncia

Na PPSA, não há tolerância para assédio e discriminação, bem como para corrupção ou qualquer desvio ao Código de Conduta e Integridade. A empresa se compromete em manter a integridade e o bem-estar de todos os colaboradores. Qualquer denúncia reportada é tratada com total sigilo, garantindo que não haja nenhum tipo de retaliação ao denunciante.

Fala BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Canal de denúncias próprio:

- 0800 900 8005
- www.contatoseguro.com.br/presalpetroleo

Denúncia presencial com nossa Ouvidora Andrea Dunningham

presalpetroleo.gov.br

Jornal Mural PPSA

CONFLITO DE INTERESSES

Na PPSA, a individualidade e o fato de que os colaboradores participarem de atividades e negócios externos à empresa é respeitada, contanto que tais atividades sejam lícitas e não conflitem com sua condição de colaborador. A ocorrência de Conflito de Interesses independe do recebimento de qualquer ganho ou retribuição.

CONDUTA ESPERADA DOS COLABORADORES

- Zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da PPSA e não causem danos à imagem e à reputação da empresa;
- Não participar de projeto que possa comprometer sua imparcialidade ou a integridade do seu trabalho;
- Não prestar serviços ou manter relação comercial com pessoa física ou jurídica que tenha interesse nos atos ou decisões da PPSA;
- Declarar ao superior hierárquico de tomar decisão ou de participar de atividades quando perceber a existência ou a possibilidade de Conflito de Interesses;
- Não se utilizar do seu cargo ou posição para ter acesso a informações confidenciais em benefício próprio ou de terceiros, bem como de informação privilegiada a que tenham acesso para benefício próprio, inclusive para investimentos em mercado financeiro;
- Solicitar prévia aprovação do superior imediato, por escrito, para exercer ou ocupar cargos de conselheiro ou funções de liderança em instituições ou associações que mantenham relações com a PPSA;
- Não aceitar cargo, tarefa, responsabilidade ou receber remuneração de fornecedor ou parceiro da PPSA, e
- Consultar a Área de Integridade sobre assuntos que envolvam ou possam envolver Conflito de Interesses.

Jornal Mural PPSA

DE OLHO NO CÓDIGO | Licitações e Contratos

CONDUTA ESPERADA DOS NOSSOS COLABORADORES EM RELAÇÃO A LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES

- Não favorecer fornecedores;
- Não utilizar um prestador de serviços, despachante, agente, consultor, corretor, intermediário, ou outros terceiros para a realização de atos ilícitos, incluindo, mas não se limitando, a pagar, oferecer ou receber suborno ou propina;
- Ter ciência de que as ações de terceiros apresentam riscos específicos, pois, em certas situações, a PPSA e seus colaboradores podem ser responsabilizados por irregularidades cometidas por terceiro, ainda que delas não tenham tido conhecimento;
- Permanecer atentos em relação a informações que sugiram uma possível prática de atos de corrupção por parte de terceiros em nome da PPSA.

Leia o QR Code e acesse nosso Código de Conduta e Integridade

Jornal Mural PPSA

DE OLHO NO CÓDIGO | Presentes e hospitalidades

ESSA É A CONDUTA ESPERADA DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO A PRESENTES E HOSPITALIDADES

- Não receber presentes de qualquer valor e natureza em nome próprio, ressalvadas as exceções previstas na legislação;
- É permitido ao colaborador oferecer ou receber brindes envolvendo terceiros e autoridades governamentais, em épocas festivas ou em ocasiões semelhantes se os brindes, não cumulativamente:
 - Sem valor comercial ou até R\$ 100,00 (cem) reais;
 - Terem sido ofertados sem intenção de induzir o destinatário a fazer mau uso de suas atribuições oficiais ou obter vantagens indevidas para si ou para terceiros;
 - Não sejam em dinheiro;
- Em casos de dúvidas relacionadas às coisas de valor, a **Área de Integridade deverá ser consultada.**

Leia o QR Code e acesse nosso Código de Conduta e Integridade

7.2 Treinamento

Em 2024, foram realizados treinamentos para todos os colaboradores sobre Segurança da Informação e Diversidade e Equidade. Em 2024, a PPSA fez parte do Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas (Cogemev) e assinou o Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão nas Empresas Estatais Federais, entre o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e 34 empresas públicas. Ampliar a diversidade é um dos objetivos da empresa. Em 2025, será realizado o primeiro Plano de Ação de Diversidade e Inclusão (D&I), com objetivo de criar iniciativas que propiciem, cada vez mais, a participação das mulheres na força de trabalho e na liderança, bem como estimular a diversidade racial.

A Ouvidora atua como representante da empresa no Cogemev e no MGI.



Curso diversidade

LEARNING FLIX | WEBSÉRIES

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Jornal Mural PPSA

Integridade

**CURSO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO
EXPLICA O QUE SÃO VIESES INCONSCIENTES**

O curso de Diversidade e Inclusão, oferecido como parte do nosso programa de Integridade, continua disponível para ser realizado pela plataforma Revvo.

A primeira aula trata dos conceitos compostos pelas nossas experiências de vida que nos levam a avaliar outras pessoas a partir de parâmetros pessoais e internos de forma involuntária, chamados de **vieses inconscientes**.

O objetivo do curso é que, ao identificá-los, nossos colaboradores tenham atenção às próprias crenças e aos seus impactos no ambiente de trabalho, a fim de evitar a influência negativa dos vieses inconscientes na rotina profissional da PPSA.

A realização do curso é obrigatória aos nossos colaboradores e deve ser feita até o dia 31 de outubro. **Leia o QR Code ao lado para acessar.**

7.3 Comunicação transparente e didática

Ao longo de 2024, a PPSA ampliou suas ações de comunicação com públicos de interesse, aumentando a oferta de conteúdo em seu site e oferecendo muitas informações sobre a empresa em suas redes sociais. Para facilitar o entendimento e estreitar laços com os públicos de interesse, adotou-se o propósito de promover, na PPSA, um hub de informações sobre o regime de partilha de produção em um ambiente confiável, com dados atualizados, onde todo cidadão possa encontrar informações sobre esse regime fiscal e sobre as atividades da companhia.

Os conteúdos incluem painéis interativos, em que o cidadão encontra dados sobre produção dos contratos de partilha, produção da União, volume de cargas embarcadas, arrecadação da União, entre outros temas.

Em 2024, também foi criada a série nos Corredores da PPSA, onde os profissionais da empresa explicam sobre a sua área de atuação, ampliando o conhecimento para todos os públicos. Os vídeos são disponibilizados no Youtube e nas redes sociais.

Para ampliar o entendimento sobre a empresa, determinou-se que a comunicação deve ser construída com informações claras, redigidas em linguagem simples, com uso de recursos gráficos e interativos, sempre que possível, facilitando o entendimento do cidadão. Desta forma, o conhecimento é melhor assimilado e pode ser utilizado em benefício ao seu desenvolvimento e ao da sociedade.

8. PRÓXIMOS PASSOS

Promover a melhoria no trabalho da Ouvidoria a partir dos seguintes incrementos:

- ✓ Atender às recomendações da CGU;
- ✓ Aprofundar o trabalho conjunto com a Área de Integridade e com a Comissão de Prevenção de Acidentes e Assédio;
- ✓ Aumentar a divulgação sobre temas de assédio e diversidade;
- ✓ Desenvolver e implantar, em conjunto com a área de Recursos Humanos, o Plano de Diversidade e Equidade da PPSA



9. CONCLUSÃO

- A PPSA não recebeu nenhuma denúncia em 2024. A maior parte das manifestações da Ouvidoria são referentes a pedidos de acesso à informação.
- A Ouvidoria responde prontamente as demandas, com rapidez e clareza, obtendo ótimo índice de satisfação dos usuários.
- As áreas são colaborativas e respondem rapidamente quando demandadas pela Ouvidoria.
- As equipes contribuem tecnicamente para a produção de materiais informativos sobre a empresa, possibilitando a oferta de conteúdos didáticos aos cidadãos.
- A quantidade de conteúdo em transparência ativa permite vasta oferta de informação para os cidadãos.
- A empresa é comprometida com a clareza e a transparência das informações e com o pronto atendimento à sociedade.