

# PLANO DE AÇÃO ANUAL DA OUVIDORIA DA PPSA

## MARÇO 2025

PPSA

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da PPSA (Pré-Sal Petróleo) 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 área é vinculada diretamente ao Conselho de Administração.

Cabe à Ouvidoria a responsabilidade de receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da companhia. A Ouvidoria recebe todas as demandas, realiza a primeira avaliação e as encaminha internamente, buscando soluções para as questões suscitadas em parceria com as áreas responsáveis.

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, imparcial e independente, que busca soluções para as questões recebidas, melhorias nos processos internos e aumento da transparência da empresa.

As demandas para a PPSA podem ser encaminhadas por meio da plataforma Fala.BR. ou de Canal de Denúncias próprio da empresa.

## AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS

Tomando como base as atividades dispostas no Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP e as recomendações da avaliação da Controladoria Geral da União (CGU), a PPSA estabeleceu seu Plano de Ação para 2025, com a definição de ações a serem desenvolvidas ao longo dos próximos doze meses com objetivo de aprimorar a atuação de sua Ouvidoria.

O Plano visa garantir a continuidade de atendimento às demandas, com agilidade e qualidade de respostas, conforme registrado pela unidade em seu primeiro ano de atuação. O Plano de ação está dividido em quatro eixos:

- ✓ **QUALIFICAÇÃO:** ações que visam o aprimoramento da qualificação profissional da unidade (composição atual e futura);
- ✓ **DOCUMENTAÇÃO:** ações que visam padronizar a atuação da Ouvidoria;
- ✓ **DIVULGAÇÃO:** ações que visam ampliar a visibilidade dos canais de atendimento;
- ✓ **APOIO À GESTÃO:** ações que visam a elaboração de relatórios, informes e planejamento de atividades com objetivo de subsidiar a gestão;

A tabela abaixo elenca as ações, com sua data alvo de implementação, distribuídas por eixos de atividades:

ATIVIDADE	AÇÃO	DATA DA IMPLEMENTAÇÃO
Qualificação	Participação em treinamentos e eventos da CGU sobre Ouvidoria e temas afins	Contínuo até março de 2026
	Normatizar os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão	Abril de 2025
Documentação	Submeter à CGU processo de indicação para nomeação para o titular da unidade de Ouvidoria conforme o Art. 2º parágrafos 1º, 2º, 3º e 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020 que estabelece critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria	Junho de 2025
	Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas	Julho de 2025
Divulgação	Divulgação da Ouvidoria e do Programa de Integridade para empregados e sociedade	Contínuo até março de 2026
Apoio à gestão	Elaboração do Relatório Anual da Ouvidoria Elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria	Até março de 2025

## CONCLUSÃO

As atividades elencadas neste Plano de Ação visam o aprimoramento da atuação da Ouvidoria da PPSA, no intuito de garantir um atendimento cada vez mais qualificado ao cidadão. A partir de 2025, a Ouvidoria também passará a contar com profissional dedicado, seguindo recomendações da CGU.

Com o desenvolvimento destas ações, a Ouvidoria espera aprimorar sua interação com a sociedade - prestando um atendimento padronizado e com eficiência, agilidade e efetividade -, contribuir com a gestão da empresa e colaborar para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública.

Com este Plano, a Ouvidoria fortalece sua atuação como instância de participação social, em atendimento à legislação vigente e de forma alinhada às boas práticas do mercado.