

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ouvidoria-Geral da Petrobras/Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras

Titular da Ouvidoria: Mario Vinicius Claussen Spinelli

[REDACTED]

[REDACTED]

Contato (pessoa): Ana Gawryszewski

Município: Rio de Janeiro

Unidade da Federação: RJ

Poder: (X) Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: (X) Federal () Estadual () Municipal () Outro

Categoria:

() Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

(X) Desenvolvimento de capacidade institucional

() Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

() Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Título da prática: O uso do Power BI Desktop no processo de tratamento de demandas da Ouvidoria-Geral da Petrobras

1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

No segundo semestre de 2019, ao observar o aumento gradual da utilização do Power BI Desktop na Petrobras, a gerência de tratamento de demandas da Ouvidoria-Geral, área responsável pelo tratamento de reclamações, pedidos, sugestões, elogios e opiniões, começou a refletir sobre os ganhos que poderia obter em seu processo com a adoção da ferramenta gratuita disponibilizada pela Microsoft aos seus usuário que, segundo esta, “centraliza, simplifica e agiliza o que seria um processo árduo, disperso e desconexo de design e criação de relatórios e repositórios de business intelligence”.

Até aquele momento, a confecção de relatórios e apresentações da gerência vinha sendo feita com os programas Excel e Power Point, tendo como fonte as bases extraídas do Sistema de Tratamento de Demandas (STD), solução desenvolvida pela Petrobras em Lotus Notes que não possui base de dados relacional, o que dificulta a geração de

relatórios estatísticos, o cálculo de indicadores e a gestão da qualidade do serviço prestado.

Ciente de que os produtos confeccionados eram essenciais e que não poderiam ser descontinuados, mas ciente também de que o tempo despendido para produzi-los se tornava cada vez mais precioso (considerando a previsão de redução da equipe ao longo dos próximos dois anos e a conseqüente necessidade de envolvimento dos profissionais em outras tarefas), a gerência encontrou no Power BI Desktop uma forma de otimizar recursos e aprimorar seus relatórios e apresentações, sem que houvesse impacto no orçamento da área, já que o aplicativo é gratuito e pode ser instalado no computador local de qualquer pessoa.

Embora nenhum membro da equipe tivesse experiência prévia com a ferramenta, foi considerado que o domínio intermediário do Excel, a curiosidade em relação às novas tecnologias e a vontade de inovar eram indicativos suficientes de que seria possível aprender a utilizar o Power BI sem esbarrar em muitas dificuldades, até mesmo porque existem vários tutoriais, cursos e fóruns disponíveis na internet que podem ser acessados livremente, auxiliando a aprendizagem. Sendo assim, a gerência decidiu explorar a ferramenta e definiu como seu primeiro desafio o desenvolvimento de um painel com dados sobre as demandas do tema Assistência Multidisciplinar de Saúde (AMS), plano de saúde de autogestão da Petrobras.

Batizado de “Painel Ouvidoria | Demandas de AMS”, ele é alimentado pelas bases de dados emitidas no STD e complementado por planilhas adicionais contendo a padronização de nomenclaturas, o organograma da Petrobras, a listagem de feriados e dias úteis, sendo todos originalmente gerados em formato de planilha Excel, embora não haja impedimento de utilização de outros formatos de arquivo no Power BI.

O painel inclui dados do ano corrente e dos dois anos anteriores, permitindo a realização de análises dinâmicas por período, assunto, público de interesse, área do demandante, situação do protocolo e categoria, disponibilizando ainda listagens de todas as demandas recebidas no ano e de demandas em tratamento, apontando a quantidade de dias úteis transcorridos desde o recebimento da manifestação, bem como a quantidade de demandas por faixa tempo de tratamento, de acordo com os prazos de atendimento previstos na Resolução Normativa Nº 323/2013, da Agência Nacional de Saúde. Enquanto os dados para monitoramento das demandas em tratamento têm atualização semanal, os demais são atualizados mensalmente.

Com o primeiro desafio concluído com sucesso, tendo como resultado a substituição de três produtos por apenas um e a satisfação da área gestora pela qualidade do conteúdo disponibilizado, novos painéis começaram a ser desenvolvidos, dando prioridade às áreas que ainda recebiam produtos em Excel e Power Point ou com temas que necessitavam de monitoramento constante.

Por conterem uma estrutura bastante semelhante entre si, os painéis já criados podem ser reaproveitados, sendo mantido o layout do anterior e apenas alterados o foco do novo, que geralmente se restringe às demandas de uma determinada unidade. Ou seja, a dedicação ao primeiro painel é compensada por todos os outros que podem ser criados a partir dele.

Paralelamente ao desenvolvimento dos painéis disponibilizados às áreas gestoras, foram criados dois para consumo pela própria gerência de tratamento de demandas:

- Painel Gerencial | TD: atualizado diariamente, o painel oferece uma visão ampla de todas as manifestações recebidas pela gerência, permitindo o monitoramento dos indicadores internos, da quantidade de protocolos por período, categoria, tema, área gestora, forma de contato e situação, e também do estoque e do total acumulado por analista e por coordenação.
- Pesquisa de Satisfação | Reclamações e Pedidos: atualizado mensalmente, o painel traz informações sobre a pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria para as demandas categorizadas como reclamação e pedido, incluindo a situação de cada pesquisa e o público respondente por período, tema e categoria, bem como o resultado obtido em cada uma das perguntas, o índice de favorabilidade e a média da avaliação. Contempla ainda listagem para análise por protocolo, detalhando o tempo total de tratamento, a faixa de dias em aberto e o resultado da demanda.

Em 2020, com maior domínio da ferramenta, os painéis já existentes foram sendo aprimorados, enquanto novas necessidades de criação ou de adaptação provenientes das reestruturações das áreas eram identificadas.

Com o advento da pandemia de Covid-19 e o início do teletrabalho para todos os membros da equipe, foi observado que a realização das atividades remotamente não dificultava o uso do Power BI, o que era algo extremamente positivo, não só por não interferir na continuidade da alimentação dos produtos, mas também porque dois importantes painéis precisariam ser desenvolvidos, conforme descrito a seguir.

Desde o início da pandemia, houve uma preocupação da Ouvidoria-Geral em mapear as manifestações registradas em seus canais relativas ao coronavírus, de forma a apoiar a mitigação de eventuais riscos identificados nos relatos dos demandantes, bem como fortalecer a comunicação com os públicos de interesse da Petrobras. Para auxiliar o acompanhamento das demandas sobre Covid-19 pela Estrutura Operacional de Resposta (EOR) montada pela Companhia para fazer frente à pandemia, a Ouvidoria-Geral desenvolveu o “Painel Ouvidoria | Coronavírus”.

Com atualização diária até setembro e semanal a partir de outubro, o referido painel oferece um panorama das manifestações por período, tema, área, público de interesse e situação, além de trazer um breve resumo do relato e desfecho de cada protocolo, preservando a identidade dos demandantes, como é de praxe em todos os painéis. Com auxílio dessa ferramenta e com a parceria firmada entre a Ouvidoria-Geral e a EOR, foi constatado o empenho das áreas na resolução das manifestações e nos esclarecimentos prestados aos demandantes, seja público interno ou externo, resultando na redução de demandas registradas ao longo dos meses.

Já partindo para outro desafio, buscando sempre contribuir com a melhoria contínua dos processos da Companhia, um painel com um escopo um pouco diferente dos anteriormente citados foi criado. Denominado de “Painel Ouvidoria | Bens e Serviços”, ele explora reclamações e pedidos recebidos em 2019 e 2020 sobre o tema bens e serviços, dando destaque às demandas que abordam irregularidades trabalhistas de

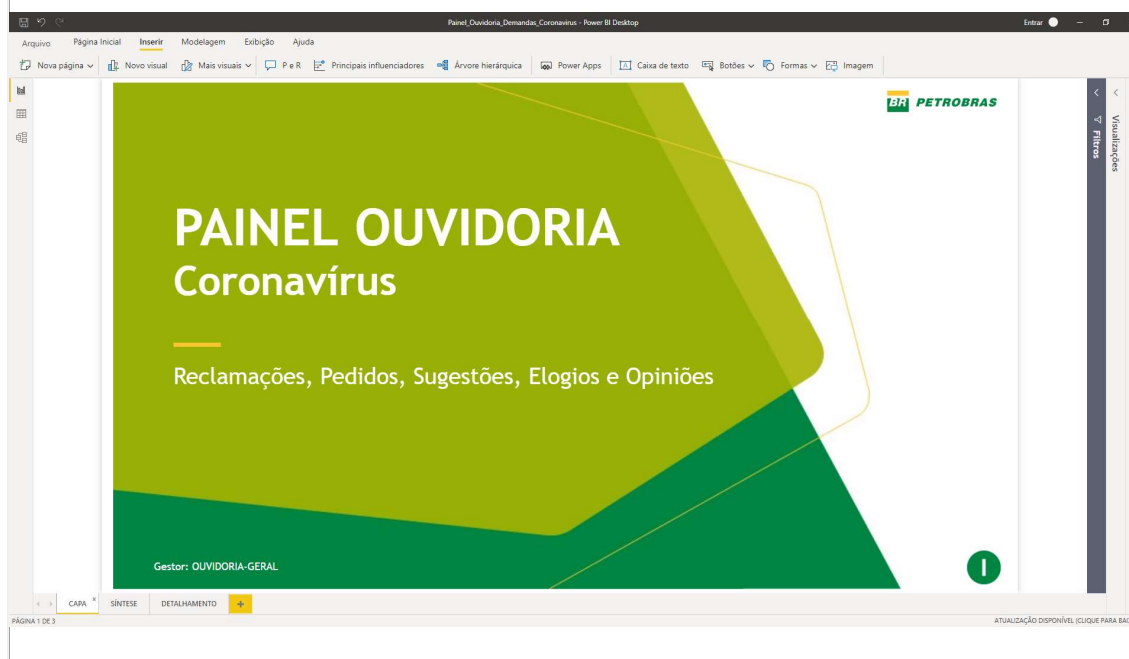
empresas prestadoras de serviços. Além de trazer os dados já presentes nos demais painéis, ou seja, categoria, desmembramento do assunto, área gestora, situação e público de interesse, traz o nome das empresas citadas nas manifestações, assim como detalha o tipo de irregularidade trabalhista referenciada pelo demandante.

Para a construção do painel, que é atualizado mensalmente, foi necessário um trabalho adicional, considerando que não havia padronização na forma de referenciar cada empresa, impedindo a recuperação adequada dos dados, bem como não havia especificação das irregularidades trabalhistas, apenas o apontamento de sua existência no STD pelo campo “Desmembramento do assunto”, onde uma das opções constantes é “Irregularidade Trabalhista”.

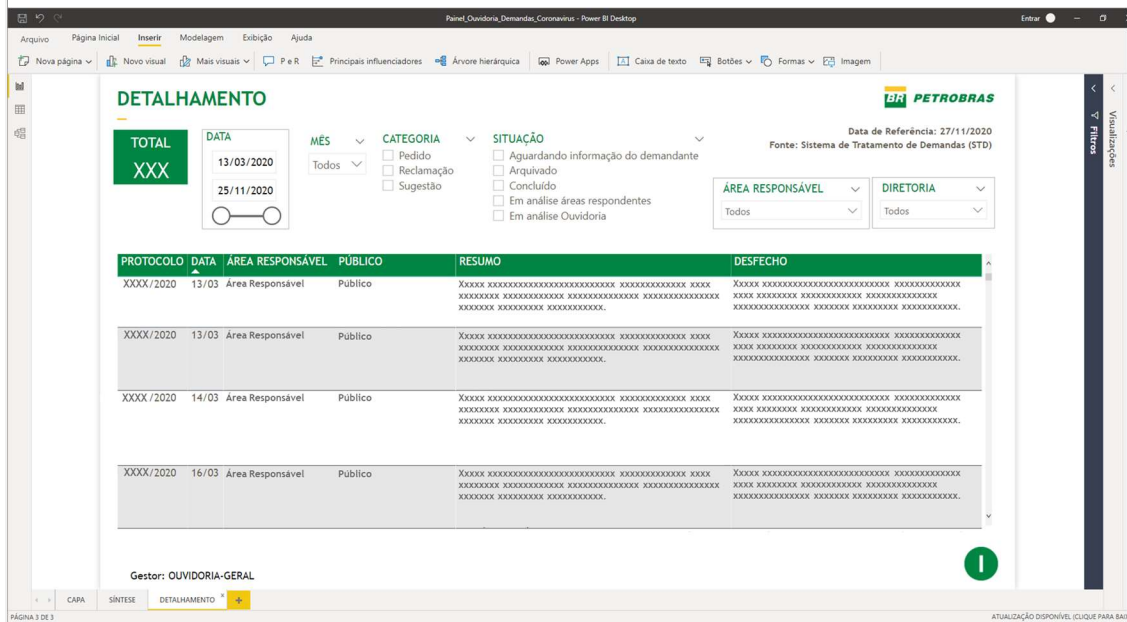
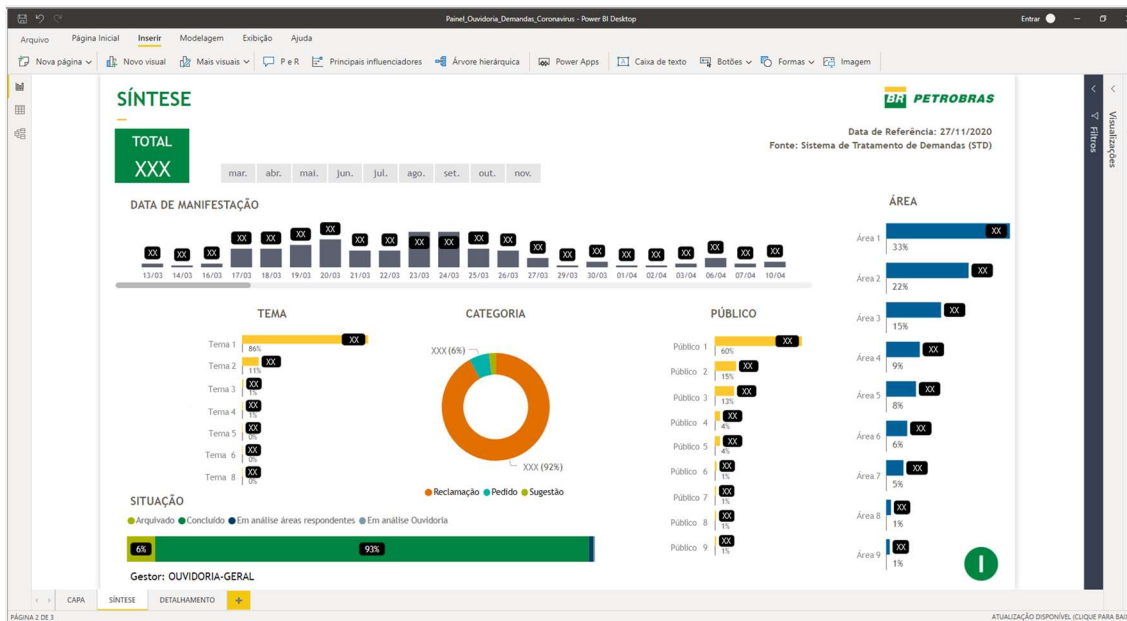
Após definir como as empresas deveriam ser referenciadas e incluir palavras-chave no sistema para especificar as irregularidades trabalhistas, os protocolos foram revisados com a padronização e/ou adição de dados que aparecem no painel, resultando em um produto contendo insumos para a mitigação das ocorrências de irregularidades trabalhistas em contratos de prestação de serviços firmados com a Petrobras.

Com a proximidade do fim do ano, não está previsto o desenvolvimento de outros painéis. Mas é certo que em 2021 novos desafios irão surgir e o Power BI continuará sendo um importante aliado da Ouvidoria-Geral da Petrobras, assim como poderá passar a ser de outras ouvidorias, se já não o é.

EXEMPLO DE PAINEL (dados estáticos e editados)



[Handwritten signature]



2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

Entre agosto de 2019 e outubro de 2020, 14 (quatorze) painéis foram desenvolvidos pela gerência de tratamento de demandas, sendo 12 (doze) para áreas gestoras de diversos portes e 2 (dois) para consumo interno, conforme detalhado abaixo:

2019

Agosto e Setembro

Desenvolvimento e disponibilização do primeiro painel em Power BI, denominado “Painel Ouvidoria | Demandas de AMS”

Outubro, Novembro e Dezembro

Desenvolvimento e disponibilização de 6 (seis) painéis, sendo o primeiro para uma diretoria, os três seguintes para gerências executivas, e os dois últimos para a própria gerência de tratamento de demandas:

- Painel Ouvidoria | Dacorp
- Painel Ouvidoria | Compartilhado
- Painel Ouvidoria | RH
- Painel Ouvidoria | SBS
- Painel Gerencial | TD
- Pesquisa de Satisfação | Reclamações e Pedidos

2020

Janeiro, Fevereiro e Março

Realização de melhorias e adaptações nos painéis já existentes, considerando o lançamento de novas versões do Power BI Desktop pela Microsoft com o aprimoramento da ferramenta, bem como as reestruturações ocorridas na Petrobras.

Abril

Desenvolvimento e disponibilização do “Painel Ouvidoria | Coronavírus” para a Estrutura Operacional de Resposta (EOR) montada pela Companhia para fazer frente à pandemia.

Junho, Julho e Agosto

Desenvolvimento e disponibilização de 3 (três) painéis, sendo os dois primeiros para duas diretorias e último para uma gerência geral:

- Painel Ouvidoria | DDP
- Painel Ouvidoria | DTDI
- Painel Ouvidoria | UN-BC

Setembro e Outubro

Desenvolvimento e disponibilização de 3 (três) painéis, sendo o primeiro para uma diretoria, o segundo para duas gerências executivas simultaneamente e o último para uma gerência geral:

- Painel Ouvidoria | DC&L
- Painel Ouvidoria | Bens e Serviços
- Painel Ouvidoria | UN-ES

É importante ressaltar que todos os painéis sofrem atualização mensal, com exceção do “Painel Gerencial | TD” (atualização diária), do “Painel Ouvidoria | Coronavírus” (atualização diária até setembro e semanal a partir de outubro) e do “Painel Ouvidoria | Demandas de AMS” (atualização semanal da aba Demandas em Tratamento e mensal das demais abas).

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

Criatividade e inovação

Utilizando em seu processo um sistema desenvolvido 15 anos atrás, sofrendo limitações orçamentárias e com previsão de redução de cerca de 40% de seu efetivo, a gerência de tratamento de demandas da Ouvidoria-Geral da Petrobras estava em busca de uma solução que contribuísse com a simplificação de suas rotinas, sem impactar a qualidade dos serviços prestados.

Embora já adotado por diversas áreas da Companhia, o Power BI Desktop ainda era uma ferramenta inédita na Ouvidoria, o que fez com que o desafio fosse um pouco maior, já que, sem um modelo de referência, tornava-se necessário pensar em todos os detalhes, desde a definição dos dados que deveriam constar nos painéis, passando pela escolha dos gráficos, até a forma de disposição das informações em cada uma das abas.

Ultrapassada a fase inicial de aprendizagem e acumulando cada vez mais experiência na construção de painéis, ao surgir a necessidade de fornecer insumos para a EOR em consequência da pandemia de Covid-19, a Ouvidoria já sabia que deveria desenvolver um novo painel em Power BI, onde a atualização e divulgação consumiriam apenas 5 minutos diários da equipe.

Ou seja, a implementação de novas tecnologias, mesmo que não sejam familiares, pode vir a fortalecer a atuação da área na mitigação de riscos associados a uma doença, à ocorrência de irregularidades trabalhistas, ao não cumprimento de prazos previstos em resoluções normativas, dentre outros.

Custo-benefício

Considera-se alta a relação custo-benefício da prática, uma vez que, dentre as vantagens do Power BI Desktop, estão:

1. Ser uma ferramenta de *business intelligence* disponível gratuitamente para qualquer usuário;
2. Possuir tutoriais, cursos e fóruns disponíveis na internet que podem ser acessados pelos profissionais para aprendizagem sem que haja desembolso financeiro;
3. Otimizar o tempo despendido com a confecção de relatórios e apresentações em Excel, Power Point ou programas similares que, segundo a experiência da gerência de tratamento de demandas, é cerca de 80% superior à confecção de produtos no Power BI Desktop com uso continuado;
4. Permitir a disponibilização de painéis para outros usuários sem que estes tenham acesso às bases de dados que os alimentam, mantendo a proteção de dados que devem ser de conhecimento apenas de um determinado grupo, como, por exemplo, os dados pessoais dos demandantes.

Impactos da iniciativa/ contribuição para a efetividade

As ouvidorias são uma fonte preciosa de dados para as organizações melhorarem continuamente os seus processos. Elas se comunicam com diversos públicos de interesse e, por meio dos relatos contidos nas manifestações e das quantidades recebidas sobre um mesmo tema, possuem um bom termômetro do que está ou não funcionando adequadamente, já que reúnem informações que podem estar dispersas e, portanto, passando despercebidas pelas áreas gestoras.

Os painéis desenvolvidos em Power BI Desktop pela gerência de tratamento de demandas da Ouvidoria-Geral da Petrobras podem ser comparados ao display do termômetro digital, mas com vários pequenos displays auxiliares, sendo possível analisar como se chegou naquela temperatura: A ocorrência está concentrada em uma determinada área? Em um único período? Tem mais de um tipo de público abordando aquela questão? A manifestação ainda está em aberto? Quanto tempo ela está em tratamento? E por aí vai. A cada seleção que se faz no painel muitas informações podem ser visualizadas e coletadas rapidamente.

Como exposto anteriormente, um bom exemplo do efeito positivo da prática está relacionado ao Painel Ouvidoria | Coronavírus, onde foi observado o empenho das áreas na resolução das manifestações e nos esclarecimentos prestados aos demandantes, seja público interno ou externo, resultando na redução de demandas registradas ao longo dos meses, mesmo naqueles que se observava o aumento de números de casos da doença.

Por fim, além dos ganhos na qualidade dos produtos que passaram a ser disponibilizados às áreas responsáveis pelos temas abrangidos nas manifestações, bem como consumidos pela própria ouvidoria, houve otimização do tempo dedicado tanto pela liderança quanto pela equipe na confecção dos materiais e na recuperação de informações para o acompanhamento rotineiro do fluxo de tratamento de demandas.

Simplicidade e Replicabilidade

Basicamente, o que é necessário para iniciar o uso do Power BI Desktop e adotar a prática ora apresentada, é que ele seja instalado em um computador local que possua os requisitos mínimos listados pela Microsoft, que incluem o Windows 7 ou posterior, e o Internet Explorer 10 ou posterior.

Embora possa parecer que uma ferramenta de *business intelligence* está muito distante de algumas realidades, em pouco tempo será possível perceber que a complexidade de seu uso não é tão diferente da complexidade do uso de um Power Point, por exemplo.

Certamente, dependendo do conhecimento do usuário, o Power BI poderá ser aproveitado em diversos níveis, mas até o mais básico é capaz de gerar resultados bastante interessantes. E o melhor é que cada área poderá ter independência na criação de seus produtos, sem precisar negociar com fornecedores a customização que deverá ser feita para que as suas necessidades sejam atendidas.

Rio de Janeiro - RJ, 30 de novembro de 2020.



Ana Gawryszewski
Gerente de Tratamento de Demandas
Ouvidoria-Geral da Petrobras

