



# Ouvidoria Geral

Transparência e Responsabilidade Social

**BALANÇO 2008**



# Ouvidoria Geral

## BALANÇO 2008

Criada em 2002 como uma assessoria da Presidência, a Ouvidoria Geral da Petrobras foi formalizada em outubro de 2005, passando a fazer parte da estrutura oficial da Companhia, vinculada ao Conselho de Administração. É a responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das demandas recebidas de todos os públicos com os quais a Petrobras se relaciona, pelo acompanhamento das providências junto às unidades organizacionais e pela preparação de relatórios propositivos de melhorias que são encaminhados à alta direção da Companhia.

Este balanço é resultado da análise das principais ações da Ouvidoria Geral em 2008. Além dos procedimentos de rotina, foram empreendidos esforços para estreitar a parceria com as diversas áreas da Companhia, aprimorar processos internos, sistematizar o processamento dos dados recebidos e divulgar a atuação da Ouvidoria junto aos seus públicos de interesse.

## Responsabilização e parceria com as áreas

O compromisso da Petrobras com o tratamento responsável das denúncias formuladas à Ouvidoria Geral consolidou-se com o aprimoramento dos processos de auditoria e apurações internas. A partir de agora, cabe às áreas onde ocorra qualquer tipo de irregularidade avaliar e aplicar as sanções previstas nas normas e procedimentos da Companhia, dando ciência à Auditoria Interna e à Segurança Empresarial de todas as ações adotadas, comprometendo-se com a responsabilização de qualquer pessoa envolvida em situações irregulares.

Ao mesmo tempo, a Ouvidoria Geral concentrou esforços nas interfaces com as demais áreas da Companhia, para agilizar o tratamento das demandas recebidas e aprimorar a qualidade das respostas. Desde o início do ano, passou a utilizar um novo Sistema de Tratamento de Demandas, o que permitiu gerar relatórios de maneira mais ágil e detalhada. Revisou a forma de classificação das demandas com base na experiência acumulada e o alinhamento da Petrobras com acordos, pactos e compromissos em nível nacional e internacional, como o Pacto Global, a Parceria contra a Corrupção (Paci) e o Programa Pró-Equidade de Gênero. O conteúdo principal desses referenciais é traduzido em palavras-chave que são agregadas à taxonomia utilizada pela Ouvidoria Geral.

A Segurança Empresarial, em seu sistema próprio de registros, adotou a mesma classificação, facilitando a interface entre essas duas áreas.



## Acessibilidade

Buscando maior aproximação com o público interno, a Ouvidoria criou, em 2008, o projeto Ouvidoria nas Áreas, que oferece palestras para explicar sua função e esclarecer dúvidas sobre sua atuação para as diversas áreas da Companhia. Em seu primeiro ano, esse projeto atingiu mais de 2,5 mil integrantes da força de trabalho. Além disso, a Ouvidoria passou a integrar o Programa de Desenvolvimento Gerencial, promovido pela área de Recursos Humanos, realizando apresentações nos cursos de Integração de Novos Gerentes.

Outro cuidado tem sido a utilização de uma linguagem mais acessível na comunicação com os demandantes.



## Análise qualitativa das demandas

Aumentar a capacidade de análise crítica e qualitativa das demandas recebidas e tratadas foi outro importante objetivo da Ouvidoria Geral em 2008. Para isso, vem produzindo dois relatórios periódicos com a consolidação das demandas. O primeiro deles, mensal, informa ao Comitê de Auditoria do Conselho de Administração todas as denúncias relacionadas à Lei Sarbanes-Oxley; o outro, trimestral, apresenta à Presidência e à Diretoria Executiva todas as denúncias recebidas e em tratamento. Dessa forma, a Ouvidoria vem avançando em seu papel de contribuir para otimizar a gestão da Companhia.



### CANAL DE DENÚNCIA

Atendendo às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), a Ouvidoria Geral também funciona como o canal oficial da Petrobras para comunicação de irregularidades ou fraudes no que diz respeito às atividades de natureza contábil, de controles internos ou de auditoria interna e externa. A Ouvidoria Geral garante confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção no recebimento e processamento das denúncias recebidas.

Além disso, em conformidade com os requisitos da SOX, a Petrobras criou o Canal de Denúncia, por meio do qual o anonimato de qualquer integrante da força de trabalho da Petrobras está garantido. De uso interno e voltado para questões contábeis e financeiras, pode ser acessado através da *Petronet* (intranet da Companhia). O sistema reúne todos os recursos de segurança para que a identidade do empregado ou contratado seja mantida em sigilo.

# Políticas e Diretrizes de Ouvidoria do Sistema Petrobras

## POLÍTICAS

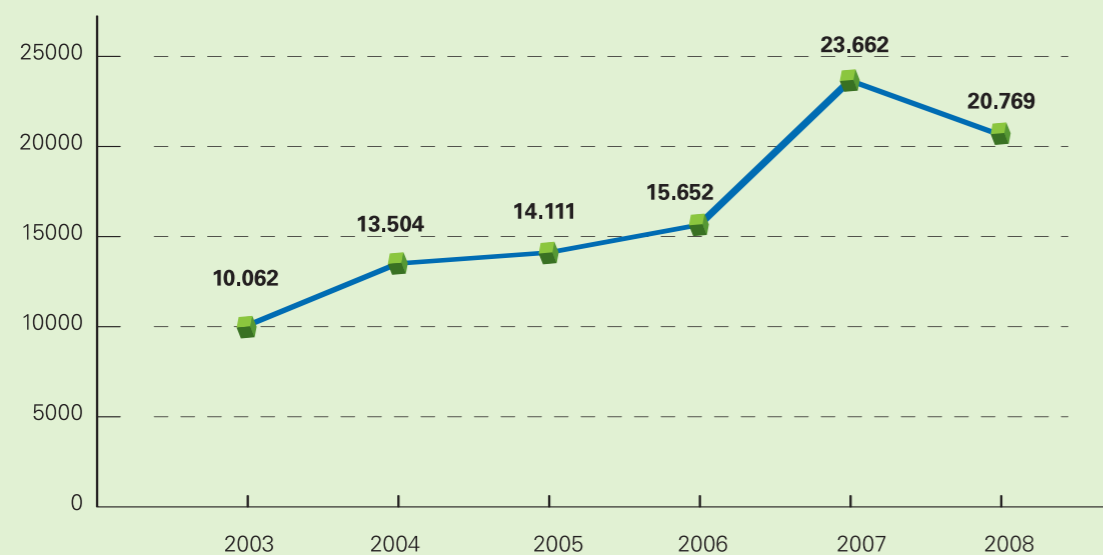
- Assegurar o acolhimento de sugestões, críticas, reclamações e denúncias de todos os públicos de interesse – acionistas, investidores, trabalhadores, clientes, fornecedores, poder público, sociedade e comunidades onde atua, contribuindo para a garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania e da transparência.
- Assegurar que as ouvidorias sejam acessíveis, a todos os públicos de interesse, independente de condição econômica, social, cultural, linguística e física.
- Assegurar a confidencialidade e o sigilo no atendimento às demandas, por meio de sistemas de informação seguros, comportamento ético e prazo máximo para guarda e manutenção de registros internos.
- Assegurar a independência no exercício de suas atribuições.
- Assegurar uma atuação isenta, por meio de escuta imparcial de todas as partes envolvidas, possibilitando um processo consistente de mediação.

## DIRETRIZES

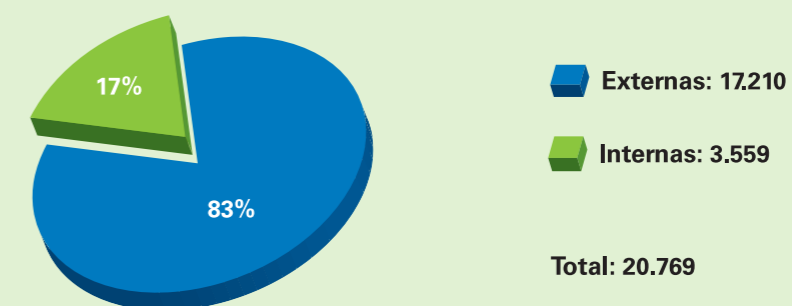
- Recomendar a vinculação das ouvidorias das Companhias do Sistema Petrobras aos respectivos conselhos de administração ou equivalentes.
- Encaminhar para as áreas as denúncias recebidas para que sejam apuradas e adotadas as providências pertinentes.
- Acolher denúncias de caráter anônimo, desde que referentes a questões de natureza contábil, de controles internos ou de auditoria interna e externa, encaminhando para as áreas pertinentes para que sejam adotadas as providências cabíveis.
- Interagir com as áreas pertinentes com o objetivo de aprofundar e promover o tratamento das demandas recebidas.
- Manter informados os públicos de interesse em todas as etapas do tratamento de suas demandas, desde a fase de registro até sua conclusão.
- Recomendar que as ouvidorias sejam o canal oficial de recepção e tratamento de denúncias de irregularidades de natureza contábil, de controles internos ou de auditoria interna e externa, mantendo a Ouvidoria Geral da Petrobras informada sobre as mesmas.
- Prestar contas de suas atividades aos conselhos de administração, ou equivalentes, através dos comitês de auditoria, quando existentes, resguardando a confidencialidade nas denúncias.
- Contribuir para a gestão das empresas do Sistema Petrobras com recomendações, formuladas a partir dos conhecimentos e experiências adquiridos no exercício de sua função.

## DEMONSTRATIVO DE 2008

### Evolução das demandas

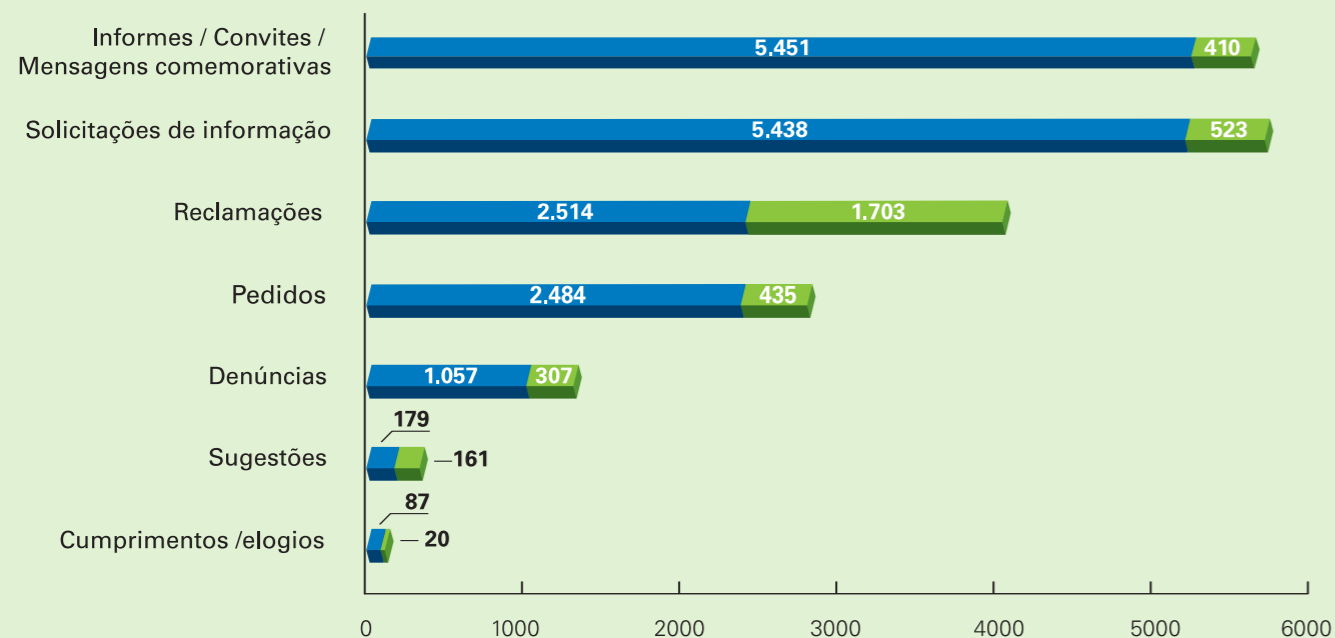


### Origem das demandas



A predominância de demandas externas em relação às internas deve-se ao fato de o público externo ser consideravelmente maior do que o interno e por este último conhecer outros canais de atendimento. Além disso, observa-se, por parte do público interno, o entendimento da Ouvidoria Geral como segunda instância para tratamento das demandas.

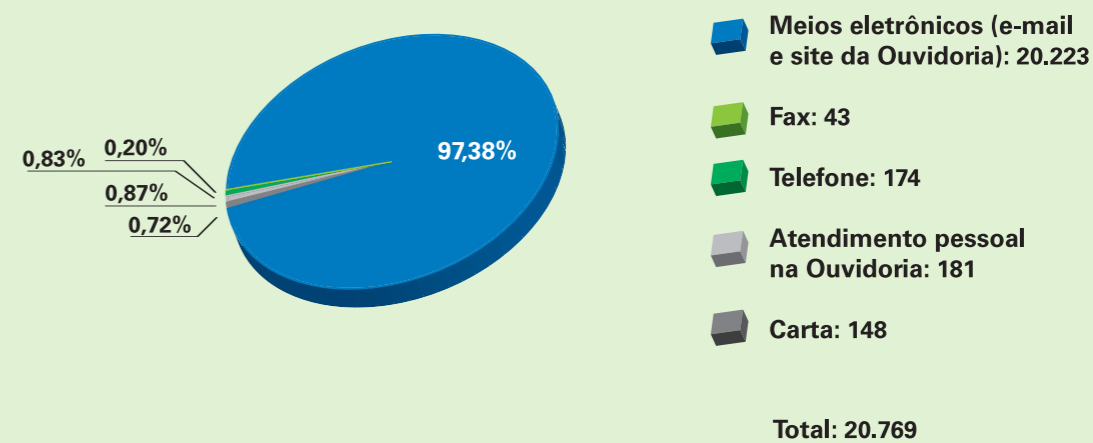
### Assunto



**Externas: 17.210   Internas: 3.559**

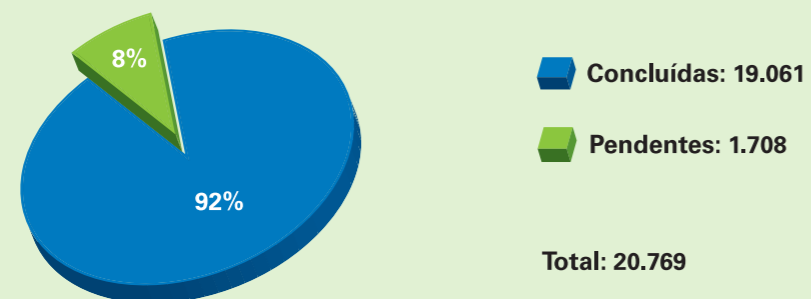
**Total: 20.769**

### Meios de contato



Os meios eletrônicos (e-mail, Fale com a Ouvidoria, Canal Denúncia) continuam sendo o principal meio de contato com a Ouvidoria Geral, em função da praticidade e da dispersão geográfica da Petrobras.

## Situação das demandas



No final de janeiro de 2009, cerca de 90% das demandas formuladas em 2008 já se encontravam concluídas. Entende-se como concluídas não necessariamente o atendimento à expectativa do demandante, mas o tratamento da demanda sob o ponto de vista da viabilidade e o compromisso com o esclarecimento e transparência da Petrobras para com todos os seus públicos.

### Fale com a Ouvidoria

[ouvidoria@petrobras.com.br](mailto:ouvidoria@petrobras.com.br)  
<http://ouvidoria.petrobras.com.br>  
Tel.:+ 55 21 3224-8357 Fax: + 55 21 3224-8189  
Av. República do Chile, 65 – 11º andar – sala 1101 A  
Centro – Rio de Janeiro – RJ  
20031-912 – Caixa Postal: 15.580

### Ouvidora Geral

Maria Augusta Carneiro Ribeiro (Guta)  
[mariaaugusta@petrobras.com.br](mailto:mariaaugusta@petrobras.com.br)





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