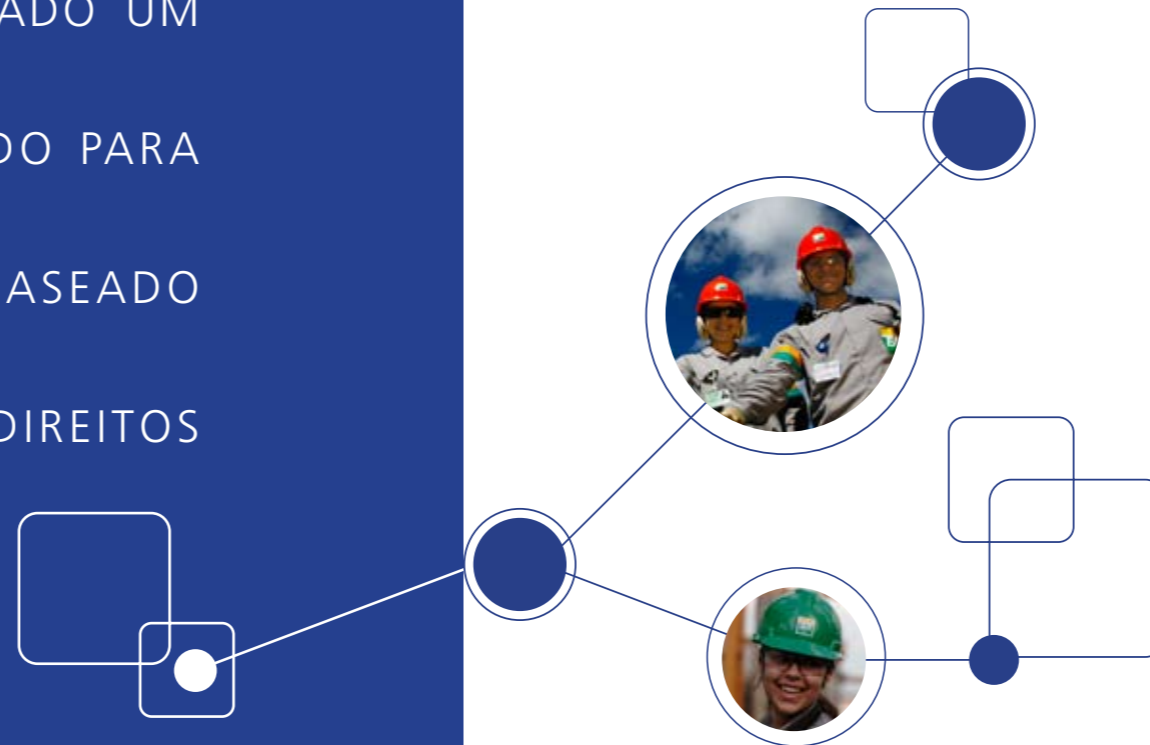


A OUVIDORIA GERAL DA PETROBRAS FECHOU O ANO DE 2007 COM UMA GRANDE CONQUISTA: A APROVAÇÃO DAS POLÍTICAS E DIRETRIZES DA FUNÇÃO OUVIDORIA DO SISTEMA PETROBRAS. COM ISSO, FICA VALIDADO UM MODELO QUE DEVERÁ SER AMPLIADO PARA OUTRAS EMPRESAS DO GRUPO BASEADO NOS PRINCÍPIOS DA CIDADANIA, DIREITOS HUMANOS E TRANSPARÊNCIA.



Criada como estrutura organizacional em 2005, a Ouvidoria Geral é vinculada ao Conselho de Administração. É a porta de entrada para opiniões, sugestões, reclamações e denúncias de empregados, contratados, acionistas e outros públicos que se relacionem com a Companhia. Promove as apurações decorrentes e as providências a serem adotadas e busca interagir com a direção superior com informações relevantes que sirvam de subsídio à análise e reflexão da gestão empresarial.

Em setembro de 2007, objetivando fortalecer o diálogo e a interação com as unidades organizacionais, foi criada a Gerência de Tratamento de Demandas, responsável pelo encaminhamento e análise das denúncias e demandas recebidas, pelo acompanhamento das providências junto às unidades organizacionais e pela preparação de relatórios gerenciais para o Comitê de Auditoria, subordinado diretamente ao Conselho de Administração da Companhia.

Ao mesmo tempo, buscando ampliar as possibilidades de acesso aos seus públicos de relacionamento, a Ouvidoria Geral participou de debates sobre temas de relevância que alavancaram importantes discussões no âmbito da Companhia, como a revisão do Código de Ética, a questão da Diversidade e do Assédio Moral.

Também esteve presente em eventos de ambientação de novos empregados, em encontros do Programa de Preparação para a Aposentadoria (PPA) e do Projeto Café com Prosa (Encontro com o Presidente), levando a divulgação sobre seu trabalho para cerca de mil pessoas, completando um importante ciclo de comunicação com o público interno.



Intercâmbio e troca de experiências também fizeram parte da agenda da Ouvidoria Geral em 2007. Além de receber a visita de Ouvidores de outros órgãos públicos e privados, a equipe conheceu o dia-a-dia de outras ouvidorias em São Paulo, Bahia e Rio de Janeiro, além de participar de fóruns externos no Brasil e no exterior, o que possibilitou a troca e o conhecimento de diferentes práticas.

A Ouvidoria Geral também mereceu destaque como uma boa prática de Responsabilidade Social, sendo listada no 2007 Global Accountability Report — relatório da ONG One World Trust (<http://www.oneworldtrust.org>), que avaliou 30 grandes empresas em todo o mundo. De acordo com aquele relatório:

“os procedimentos para recebimento de reclamações da Petrobras são particularmente inovadores. A Companhia formalizou uma Ouvidoria Geral que constitui um canal direto para que todos os seus públicos de relacionamento – internos e externos – se comuniquem com a empresa e submetam reclamações, preocupações ou sugestões. Para garantir a sua independência, a Ouvidoria Geral reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, assegurando princípios de confidencialidade, não retaliação e independência. ”

A existência da Ouvidoria também contribuiu para que a Petrobras, pela segunda vez consecutiva, conquistasse o direito de participar da composição do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), o mais importante índice mundial de sustentabilidade, utilizado como parâmetro para análise dos investidores social e ambientalmente responsáveis. De acordo com os critérios de avaliação, a Petrobras se destacou, entre outros itens, por sua transparência.

CANAL DENÚNCIA

Atendendo às exigências da lei Sarbanes-Oxley (SOX), a Ouvidoria Geral é 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 atua com confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção no recebimento e processamento das denúncias recebidas.

Em conformidade com os requisitos da SOX, a Petrobras criou o Canal Denúncia, através 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 foi desenvolvido reunindo todos os recursos de segurança para que o sigilo seja mantido e a identidade do empregado ou contratado seja resguardada.



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, lingüística 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.

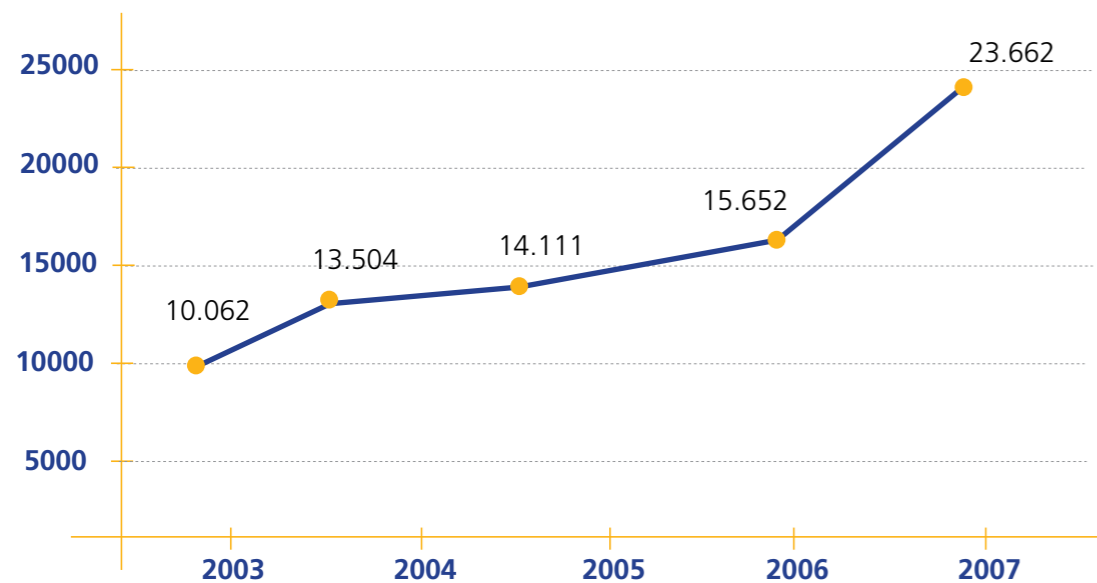
DIRETRIZES

- Recomendar a vinculação das ouvidorias das Empresas 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.

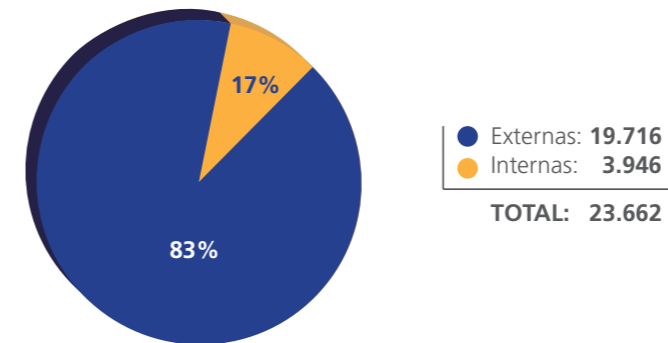
DEMONSTRATIVO DE 2007

Atuando nessas e outras demandas, ao longo de 2007 a Ouvidoria se consolidou como um importante instrumento de governança corporativa da Petrobras, contribuindo para a construção de uma empresa cada vez mais ética, transparente e socialmente responsável.

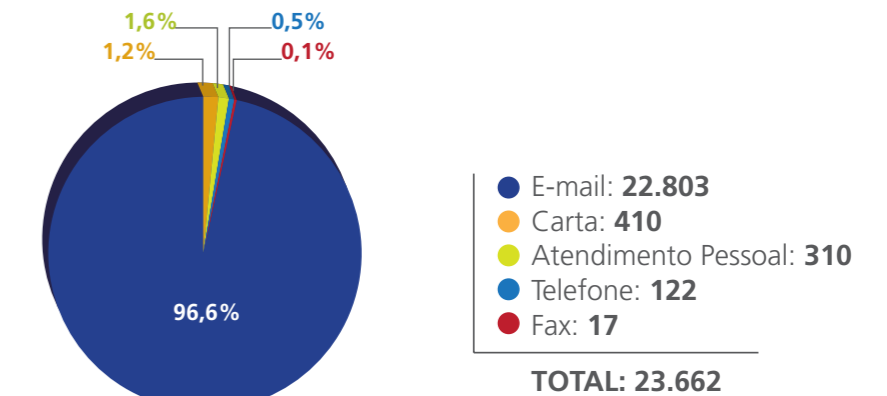
EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS



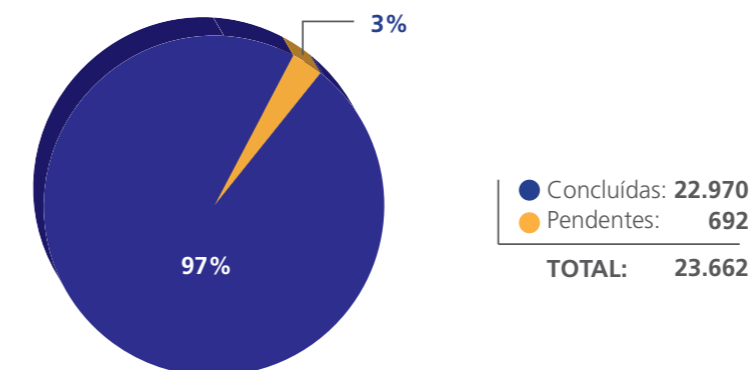
ORIGEM DAS DEMANDAS



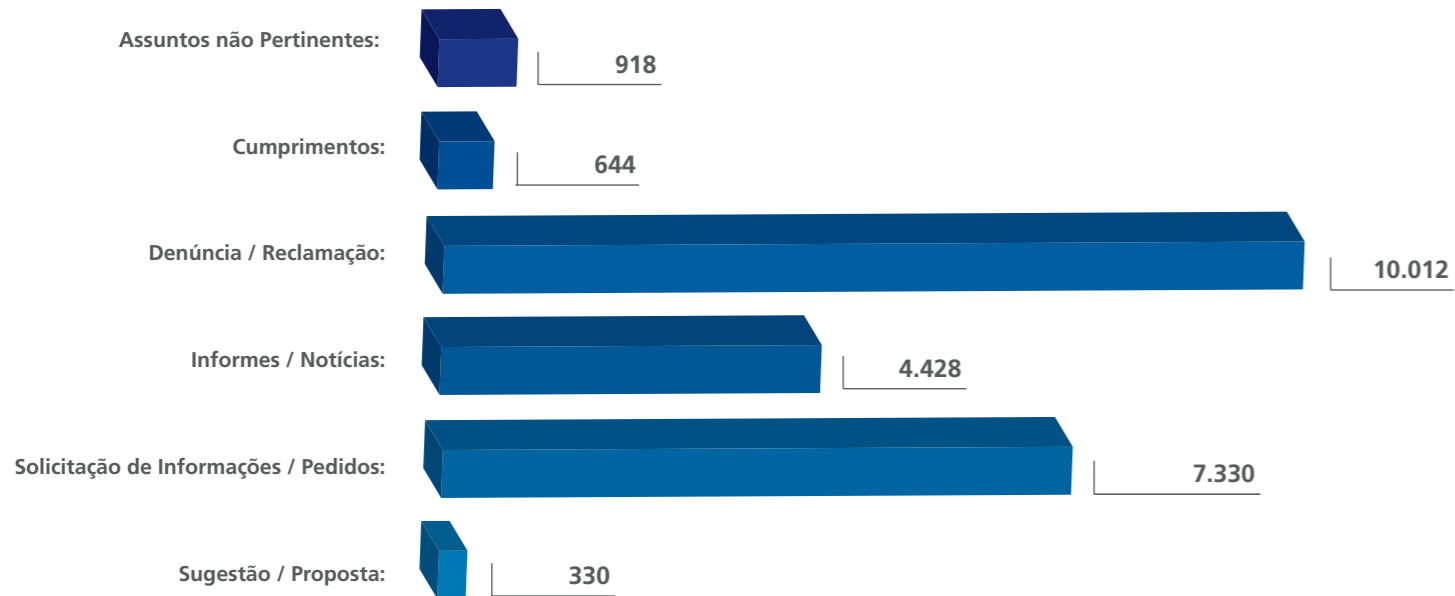
MEIOS DE CONTATO



SITUAÇÃO DAS DEMANDAS



QUALIDADE DOS ASSUNTOS



Entre em contato

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
 CEP: 20031-912 • Caixa Postal: 15.580

Ouvidoria Geral

Guta • Maria Augusta Carneiro Ribeiro
mariaugusta@petrobras.com.br



www.petrobras.com.br