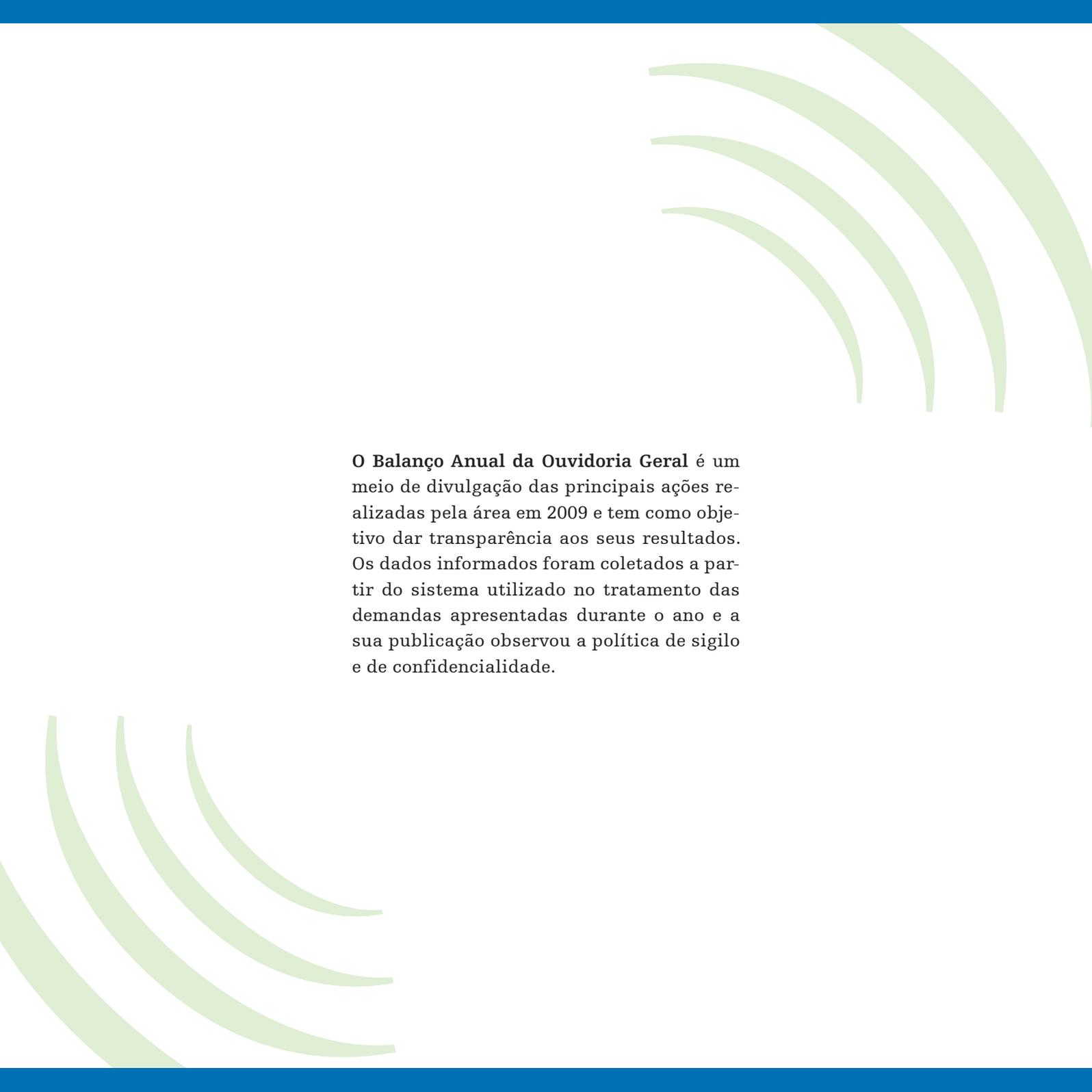


Ouvidoria Geral

Transparência e Responsabilidade Social

BALANÇO 2009





O Balanço Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pela área em 2009 e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade.

Carta do ouvidor

Em 2009, a Ouvidoria Geral da Petrobras manteve seu compromisso com os valores eleitos pela companhia para sua atuação corporativa, em especial aqueles dedicados à ética, à transparência e ao respeito às diferenças nas relações com pessoas e instituições.

Além do tratamento de denúncias e reclamações, buscando a solução de conflitos ou o esclarecimento de situações por meio de processos consistentes de mediação, a Ouvidoria Geral aprimorou processos voltados para a otimização do atendimento às demandas e ao fortalecimento da sua atuação em parceria com as demais ouvidorias do Sistema Petrobras. Além disso, deu continuidade aos esforços de divulgação de seus serviços junto aos diversos públicos da companhia.

O ano também marcou a consolidação da Ouvidoria Geral como um canal de sugestões construtivas, que foram encaminhadas às áreas apropriadas, diminuindo a distância entre a percepção do público atendido e a dos gestores sobre suas práticas na condução dos negócios.

O balanço das atividades de 2009 demonstra que a Ouvidoria Geral da Petrobras está direcionada para o futuro e investirá, cada vez mais, no fortalecimento de sua importância junto aos públicos de interesse, atuando de forma isenta, célere e qualitativa.

Paulo Otto von Sperling
Ouvidor Geral da Petrobras



Acessibilidade

“Assegurar que as ouvidorias sejam acessíveis a todos os públicos de interesse, independentemente de condição econômica, social, cultural, linguística e física” continua sendo uma das diretrizes mais desafiadoras da Ouvidoria Geral. Contemplar demandas de público interno e externo implica estar disponível para um grupo vasto, composto pela força de trabalho e por todos os cidadãos que, por algum motivo, desejam fazer interlocução com a Petrobras.

Objetivando divulgar sua forma de atuação e tornar-se cada vez mais acessível a esse público, em 2009 foram realizadas novas apresentações sobre a Ouvidoria, abrangendo cerca de 2.000 pessoas, incluindo-se 906 novos empregados e mais de 300 gerentes. Em 2010, intensificando esses esforços, serão realizadas visitas a diversas Unidades de Negócio da Petrobras, em todo o Brasil, não apenas para divulgar o trabalho da Ouvidoria, como também para “ampliar a escuta” em todas as unidades.



Contribuição sistêmica

Além da contribuição pontual que pode resultar em demandas individuais, um dos objetivos de qualquer ouvidoria é contribuir para a gestão da empresa em que se insere, levando ao conhecimento da direção questões passíveis de melhorias formuladas a partir de conhecimentos e experiências adquiridos no exercício de sua função.

Nesse sentido, foi consolidado mais um relatório anual da Ouvidoria

Geral, para conhecimento da Diretoria Executiva e das gerências de áreas corporativas. A proposta é assinalar as principais questões que foram tratadas durante o ano e seus principais pontos críticos, sob o ponto de vista de seu público interno e externo. O documento fortalece e valoriza a iniciativa dos demandantes da Ouvidoria que, por meio de opiniões e sugestões, apresentaram seus pontos de vista sobre questões relacionadas à companhia.



Controle

Novos aprimoramentos de controle foram desenvolvidos para implantação em 2010. Por decisão do Comitê de Auditoria da Petrobras, todas as denúncias formuladas à Ouvidoria terão um prazo inicial de 20 dias para tratamento e conclusão, podendo este prazo ser aumentado em função de sua complexidade. A medida tem por objetivo parametrizar o tempo médio de tratamento desse tipo de

demanda, que exige agilidade e prontidão de resposta por parte da companhia. Paralelamente, o Sistema de Tratamento de Demandas (STD), que dá suporte operacional ao trabalho da Ouvidoria Geral, foi ajustado para criar indicadores de tempo de resposta de cada área, o que possibilitará negociações de prazo para outras demandas, como reclamações, solicitações de informação e pedidos.

Canal de Denúncia

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 garante confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção no recebimento e processamento das denúncias recebidas.

Em conformidade com os requisitos da lei Sarbanes-Oxley (SOX), a Petrobras criou o Canal de Denúncia. De uso interno e voltado para questões contábeis e financeiras, pode ser acessado através da Petronet (intranet da companhia). O sistema foi desenvolvido reunindo-se todos os recursos de segurança para que o sigilo seja mantido e a identidade do empregado ou contratado permaneça anônima.

Alinhamento com ouvidorias do Sistema Petrobras



Foto: Luis Miguel Tebyrica de Sa

O ouvidor geral da Petrobras, Paulo Otto von Sperling e, da esquerda para a direita, Wanda Ferreira (ouvidora da Petros), Cristiane Filardi (ouvidora da Transpetro), Fábila Moretto (ouvidora da Liqigás) e Geide Miguel (ouvidora da Petrobras Distribuidora)

Em 2009, foi criada uma rotina de reuniões envolvendo os ouvidores da Petrobras e das empresas do grupo. O objetivo é promover o alinhamento de condutas e a assimilação das melhores práticas de cada ouvidoria, garantindo assim tratamento similar às demandas encaminhadas para cada ouvidoria

e possibilitando melhorias nos procedimentos. Para 2010, a Ouvidoria Geral fará interlocução com outras áreas de atendimento da companhia, como grupos de Fale Conosco e ouvidorias informais, para ampliação do alinhamento e união de esforços em busca de um melhor atendimento à força de trabalho.

Diversidade

Em dezembro de 2009, a Ouvidoria Geral apresentou ao Comitê Gestor de Responsabilidade Social a proposta para que a coordenação da Comissão de Diversidade – desde 2005 sob a responsabilidade da Ouvidoria Geral – passasse à Gerência de Responsabilidade Social. A proposta teve por principal fundamento a identificação do escopo de atuação da Comissão de Diversidade com a gestão da Responsabilidade Social na companhia.

Sob coordenação da Ouvidoria Geral, a Comissão de Diversidade trabalhou para o recebimento da segunda edição do Selo Pró-Equidade de Gênero, concedido pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres – SPM – bem como para a sua terceira adesão ao programa,

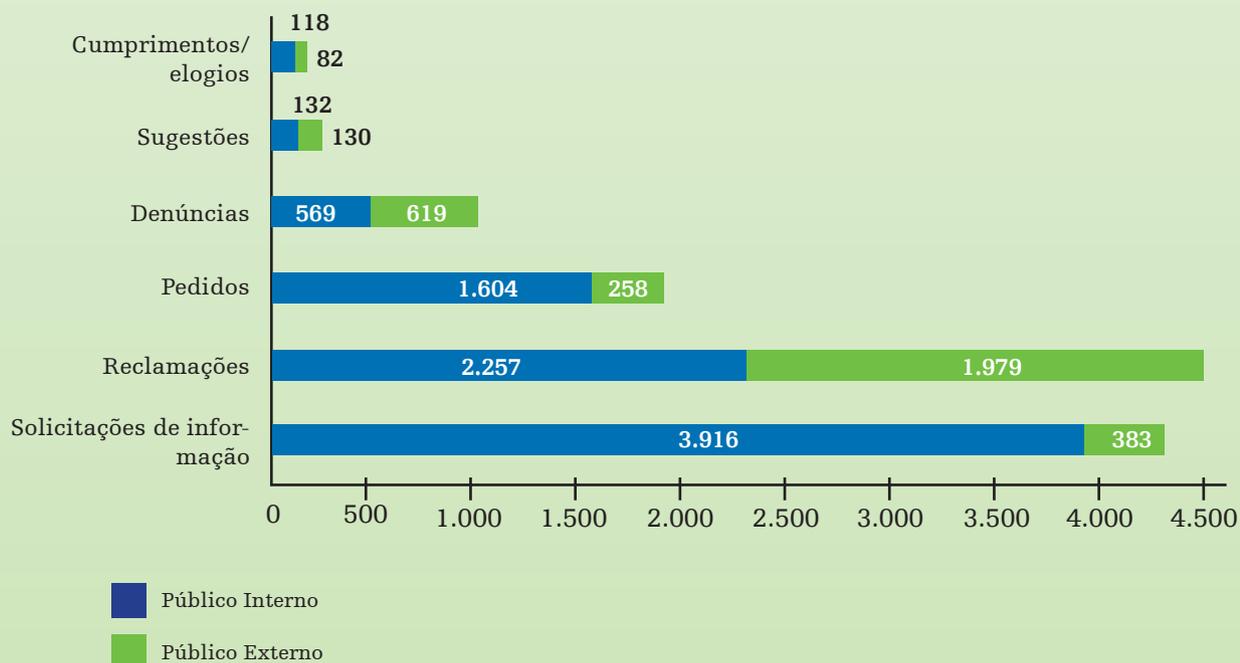
com a fixação de objetivos e ações a serem empreendidas pelas áreas e avaliadas pela SPM no curso do ano de 2010.

Uma ação conjunta entre a Ouvidoria Geral e a Gerência de Responsabilidade Social divulgou o resultado do Censo para a Diversidade da Petrobras. A Ouvidoria Geral, como coordenadora da Comissão, se fez presente também nos cinco Encontros Regionais para o Fortalecimento da Equidade de Gênero no Mundo do Trabalho - ciclo organizado em conjunto pela Petrobras, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Eletronorte, Embrapa e Serpro - bem como em três reuniões ordinárias do Comitê Permanente para Questões de Gênero do Ministério de Minas e Energia e Empresas Vinculadas.

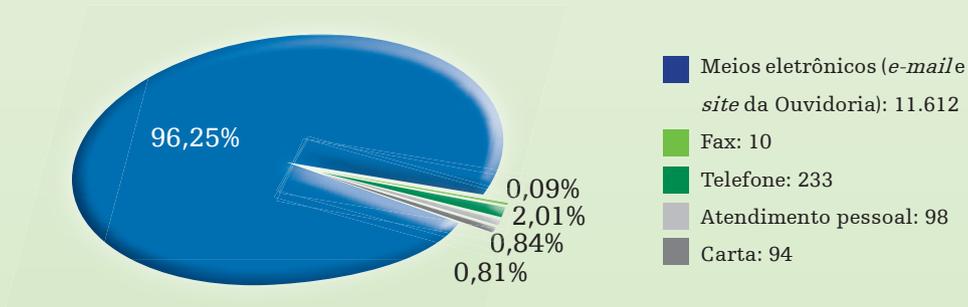
Demonstrativo de 2009

Este relatório apresenta um balanço geral das 12.047 demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da Petrobras de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2009.

Categoria das Demandas

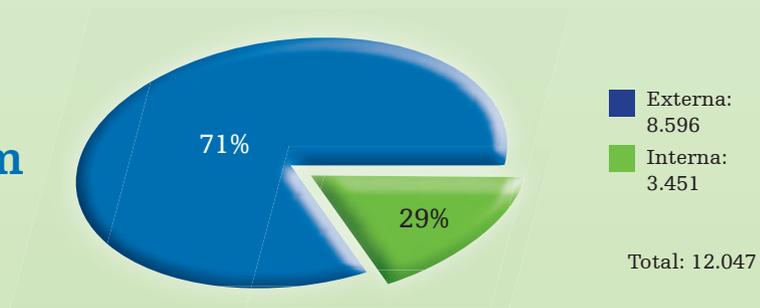


Meios de contato

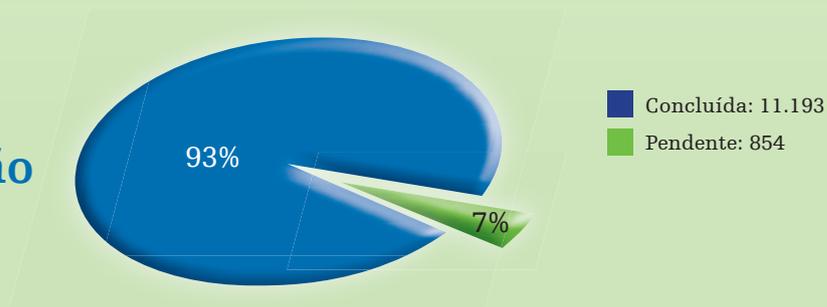


Demandas

Origem



Situação



Internet

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

E-mail

ouvidoria@petrobras.com.br

Telefone

(21) 3224-6666

Fax

(21) 3224-8189

Internamente

Chave PROU

Carta

Ouvidoria Geral da Petrobras

Av. República do Chile, 65

11º andar – sala 1101A

Centro – Rio Janeiro – Brasil

CEP 20031-912 – RJ

Outros canais de contato com a Petrobras:

SAC 0800 78 9001

Central de informações (21) 3224-4477



www.ouvidoria.petrobras.com.br