




OUVIDORIA GERAL

Transparência e Responsabilidade Social

BALANÇO 2006

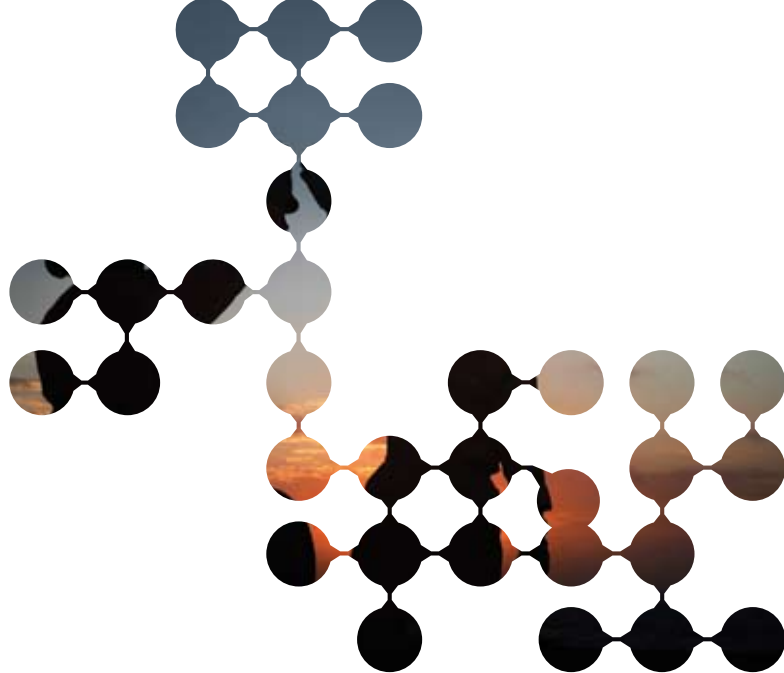




“Entendemos que a função Ouvidoria é um instrumento de responsabilidade social corporativa da Companhia pelo seu papel de difusão dos princípios democráticos, na defesa dos direitos dos cidadãos e na reflexão de melhores práticas que reforcem estes compromissos.”

Maria Augusta Carneiro Ribeiro

Ouvidora Geral da Petrobras



Reconhecimento e Consolidação

Este Balanço é uma prestação de contas do trabalho realizado pela Ouvidoria Geral da Petrobras, com os principais números, informações de atendimentos e ocorrências em 2006.

Após a fase de oficialização da Ouvidoria Geral, em 2005, o ano de 2006 foi marcado pela consolidação das ações que projetaram a área como instância imparcial, democrática e acessível a todas as partes interessadas.

Vinculada ao Conselho de Administração, com as atribuições de “planejar, orientar, coordenar e avaliar atividades que visem acolher opiniões,

sugestões, críticas, reclamações e denúncias dos públicos de relacionamento da Companhia, promovendo as apurações decorrentes e as providências a serem tomadas”, segundo o Plano Básico da Organização – PBO, a Ouvidoria Geral é o canal de denúncia oficial da Petrobras para atendimento aos requisitos da lei Sarbanes–Oxley (SOX).

Em agosto de 2006, a Diretoria Executiva recomendou às Companhias Subsidiárias do Sistema Petrobras a vinculação de suas Ouvidorias aos seus respectivos Conselhos de Administração. O objetivo desta decisão é preservar a independência da função e reforçar o compromisso com a transparência e com os princípios éticos que devem nortear as ações de todas as empresas do Sistema com seus públicos de interesse.

A atuação da Ouvidoria Geral como canal condutor de opiniões, sugestões, críticas, reclamações e denúncias, de forma independente, isenta e confidencial, demonstra também o compromisso da Petrobras com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas, o que contribuiu para a inclusão da Companhia no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), uma referência internacional de fundos socialmente responsáveis .



Além das atribuições contidas no Plano Básico da Organização, a Ouvidoria Geral vem atuando na construção de experiências inovadoras, em que seu papel consiste em fomentar idéias, coordenar fóruns de discussão e amadurecer projetos que estejam alinhados com o princípio de Responsabilidade Social da Companhia. Um exemplo disso é a sua atuação no Projeto Voluntariado Petrobras Fome Zero e na coordenação da Comissão de Gênero do Comitê de Responsabilidade Social e Ambiental, hoje Comissão de Diversidade.

Projeto Voluntariado Petrobras Fome Zero

No que diz respeito aos compromissos da Petrobras em relação à Responsabilidade Social, coube à Ouvidoria Geral a coordenação do Projeto Voluntariado Petrobras Fome Zero.

A missão de criar e consolidar uma metodologia de ação alinhada aos princípios do Programa Fome Zero, do Governo Federal, bem como acompanhar o desenvolvimento dos primeiros projetos e promover os ajustes necessários para a sua consolidação, foi concretizada através de projetos que abrangeram o total de 11 Estados e 66 Municípios, envolvendo aproximadamente 2.000 voluntários.

Concluída a etapa de implementação, a Ouvidoria Geral transferiu a coordenação do Projeto Voluntariado Petrobras Fome Zero para a Comunicação Institucional, em outubro de 2006.

Comissão de Gênero e Comissão de Diversidade

O Comitê de Gestão de Responsabilidade Social e Ambiental, vinculado ao Comitê de Negócios da Companhia, criou a Comissão de Gênero, em 23/03/2005, sob a coordenação da Ouvidoria Geral, com o objetivo de monitorar e avaliar, em todo o Sistema Petrobras e em consonância com as políticas corporativas, ações afirmativas de gênero, que garantissem prioritariamente a eliminação de quaisquer preconceitos e desigualdades para com as mulheres.

A primeira ação da Comissão de Gênero foi a realização da Pesquisa de Gênero da Petrobras, através da qual foi possível levantar a percepção dos profissionais sobre as obrigações no trabalho e na vida pessoal e seu conhecimento sobre os canais e procedimentos disponíveis para casos de discriminação, mobilidade profissional e remuneração, assédio moral e sexual e violência doméstica.

Como consequência da adesão da Petrobras ao Programa Pró-Equidade de Gênero, da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, da Presidência



da República, a Companhia recebeu, em dezembro de 2006, o Selo Pró-Equidade de Gênero, atribuído às empresas que implantaram com sucesso iniciativas de promoção da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres.

No final de 2006, o Comitê de Responsabilidade Social e Ambiental aprovou a ampliação da abrangência temática da Comissão de Gênero incluindo, entre as suas atribuições, o tratamento do assunto Diversidade. Em função disso, a Comissão passou a se chamar Comissão de Diversidade. O princípio da diversidade reconhece as diferenças e elimina qualquer tipo de tratamento discriminatório em consequência de raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação individual.

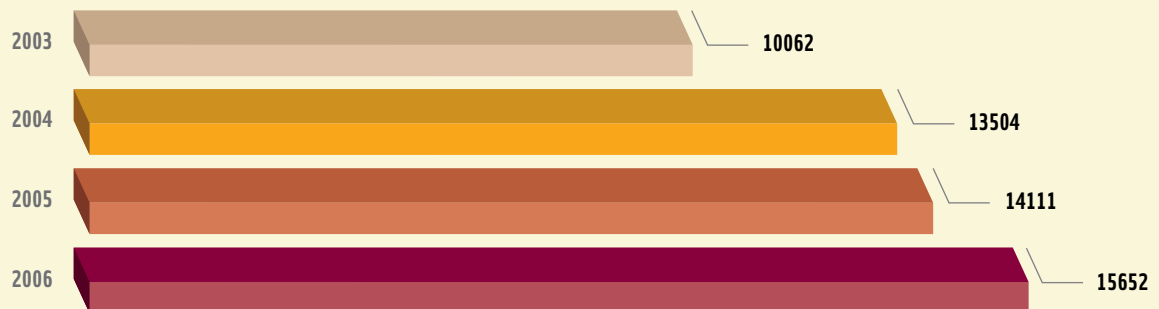
Demonstrativo de 2006

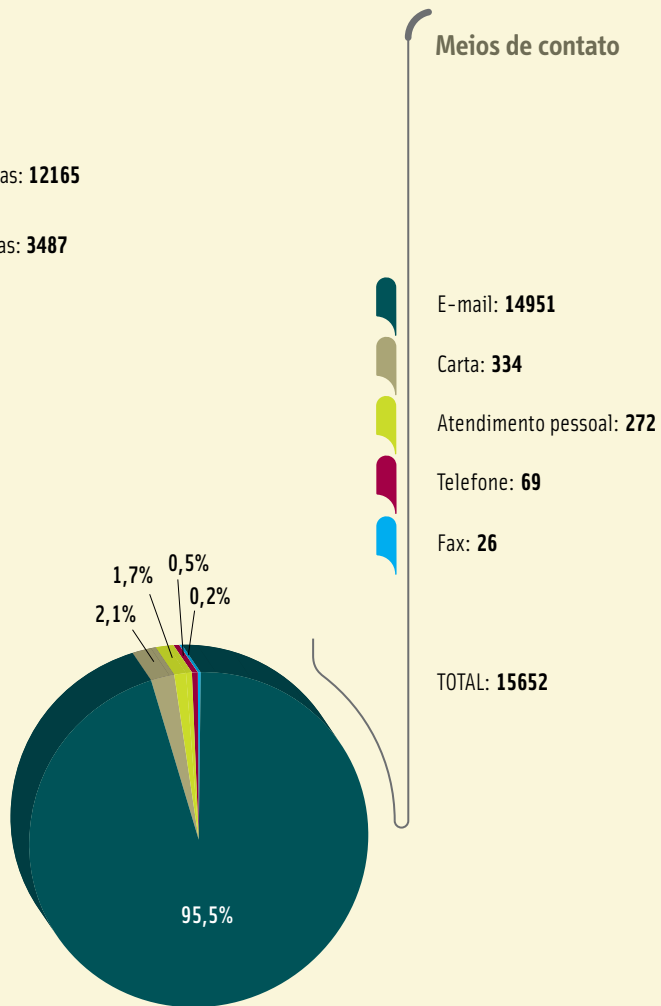
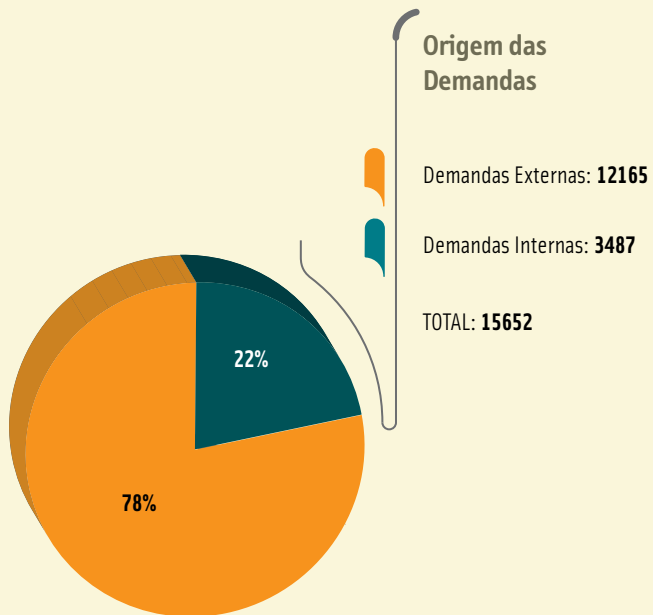
Em 2006, a procura pela Ouvidoria Geral continuou ascendente, tendo representado um aumento em torno de 11% em relação ao ano anterior.

A maioria das manifestações recebidas é de origem externa, sendo o e-mail o canal de contato predominante, apresentando-se como o meio mais acessível, tendo em vista a abrangência geográfica de atuação da Petrobras.

Entre os assuntos tratados, as solicitações de informações e o esclarecimento de dúvidas mantiveram-se como os mais representativos, evidenciando o papel da Ouvidoria Geral de garantir o direito à informação.

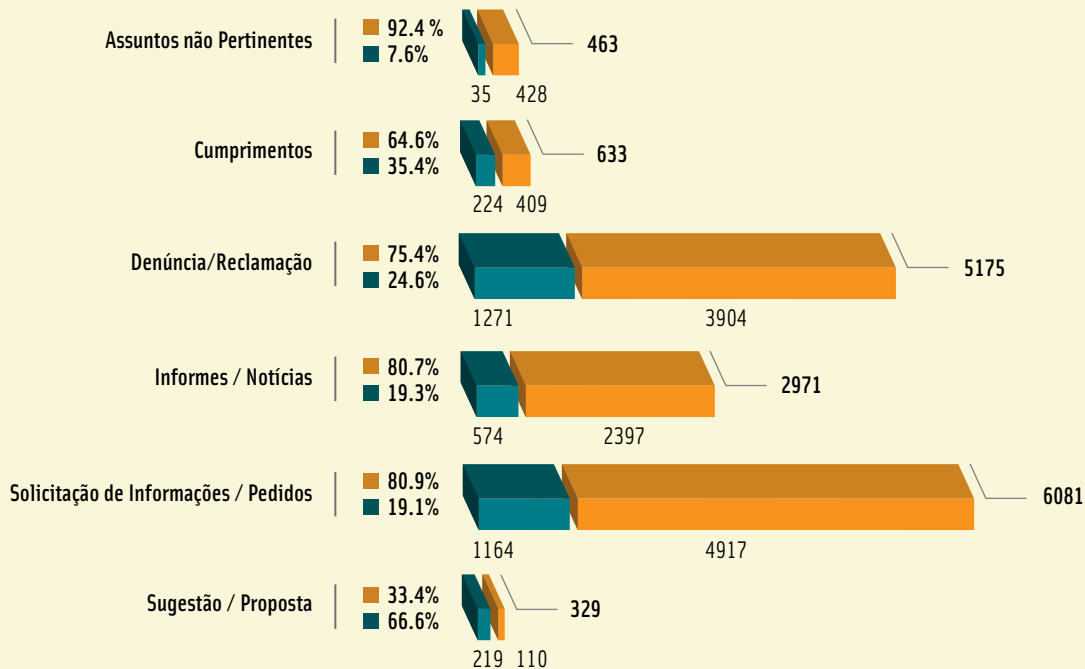
Comparativo da
Evolução das Demandas
2003 / 2004 / 2005 / 2006



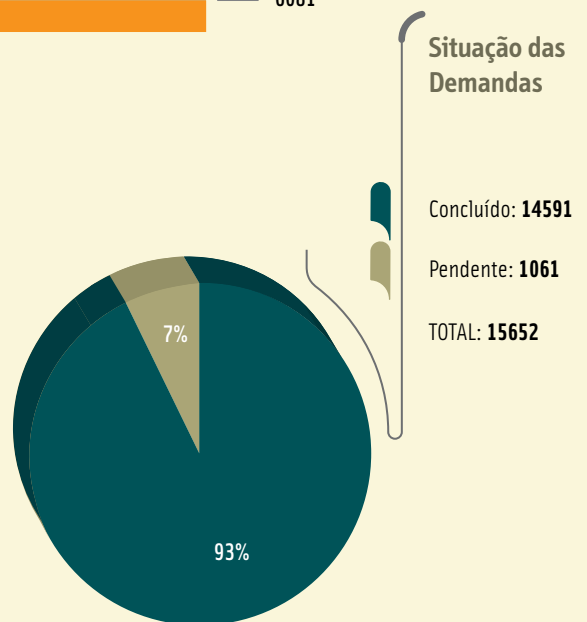


Qualidade dos Assuntos

■ Demandas Externas
■ Demandas Internas



Assim como em 2005, o número de demandas em situação pendente manteve-se no patamar de 7% do total de 15.652 recebidas em 2006. Isso reafirma o compromisso da Ouvidoria Geral com a mediação e o acompanhamento das demandas.



Formas de contato:

ouvidoria@petrobras.com.br

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

Tel.: 21 3224-8357 - Fax: 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

Ouvidora Geral

Guta - Maria Augusta Carneiro Ribeiro

mariaaugusta@petrobras.com.br

