



# Ouvidoria Geral

Transparência e Responsabilidade Social

BALANÇO 2010





# Carta do Ouvidor

Em 2010, a Ouvidoria Geral da Petrobras teve seus princípios básicos de independência e isenção fortalecidos com a instituição de mandato para o titular da função.

O ano foi também marcado pela expansão e inovação de formas de contato, ampliando assim a acessibilidade aos interessados.

A Ouvidoria Geral da Petrobras promoveu encontros com os representantes dos demais canais internos de escuta, visando melhorar a qualidade de atendimento à força de trabalho.


Na busca contínua de melhorias em nossos serviços, foram rea-

lizadas alterações em procedimentos internos – como a nova política de exigências mínimas para que as manifestações possam ser tratadas. Além disso, o site foi reformulado e passou a ter seu conteúdo periodicamente atualizado.

O balanço das atividades de 2010 demonstra o trabalho que vem sendo desenvolvido com a finalidade de dar transparência, isenção e imparcialidade a nossos atos e acessibilidade a todos os interessados.


**Paulo Otto von Sperling**  
*Ouvidor Geral da Petrobras*





O Balanço Anual da Ouvidoria Geral da Petrobras é um meio de divulgação das principais ações realizadas pela área em 2010, tendo como objetivo principal 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.



# Independência e Isenção

Um dos destaques do ano foi a aprovação, pelo Conselho de Administração da Petrobras, do mandato de dois anos, prorrogável por outros dois, para o titular da função na Ouvidoria Geral. A decisão baseou-se na necessidade de conferir mecanismos que garantissem ao Ouvidor a independência e a isenção corporativas imprescindíveis ao exercício de suas atribuições.

O Conselho de Administração determinou também que o mandato fosse incorporado às Diretrizes de Go-

vernança Corporativa da Petrobras e recomendou que todas as Ouvidorias do Sistema Petrobras instituissem o mesmo mecanismo para os seus respectivos titulares.



*O Ouvidor Geral da Petrobras,  
Paulo Otto von Sperling,  
durante visita itinerante.*



# Acessibilidade

Atendendo à política de acessibilidade que rege suas atividades, a Ouvidoria Geral ampliou e diversificou seus canais de acesso, introduzindo três novos meios de contato: a Ouvidoria Itinerante, a Urna e o 0800.

## Ouvidoria Itinerante

O Programa Ouvidoria Itinerante consiste em um plano permanente de visitas às unidades da companhia, em estreita articulação com elas.

Em datas pré-agendadas, a equipe da Ouvidoria Geral da Petrobras visita uma unidade da companhia, apresenta suas atividades e reúne-se com as gerências locais para estreitar relacionamentos, esclarecer dúvidas e prestar atendimento pessoal aos interessados.

Em 2010 foram visitadas unidades nos estados de Minas Gerais, Bahia, Sergipe, Ceará, Paraná, Espírito Santo,

Amazonas e no Distrito Federal. As apresentações foram assistidas por cerca de 1.200 pessoas. Nas reuniões estiveram presentes 138 gerentes. Foram atendidos pessoalmente 140 demandantes.

## 0800

Em 2010 foi criado um serviço de atendimento telefônico gratuito com abrangência nacional.

O número escolhido (0800 28 28 280) é de fácil memorização e está disponível para receber chamadas de segunda a sexta-feira, entre 8h e 18h.

## Urna

Instalada pioneiramente no hall do Edifício Sede da Petrobras, no Rio de Janeiro, a urna da Ouvidoria Geral foi desenvolvida com a finalidade de receber manifestações por escrito, especialmente de quem não tem facilidade para acessar a internet ou solicitar atendimento pessoal.



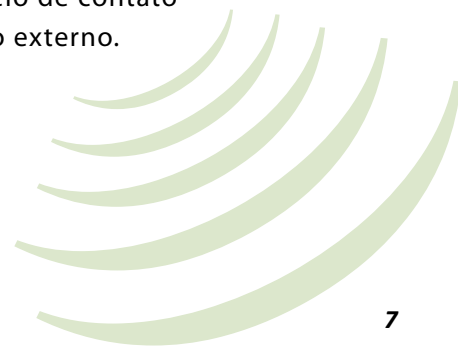
*Urna com formulário para demandas por escrito*

## Outros meios de acesso

Foram realizadas palestras em eventos corporativos de RH, com a presença de 218 novos gerentes e mais de 2.000 novos empregados. No total, incluindo o Programa Ouvidoria Itinerante, foram mais de 3.500 pessoas da força de trabalho diretamente contatadas pela Ouvidoria Geral.

## Internet

Em 2010, o site da Ouvidoria Geral teve 92.507 visitantes, parte deles do exterior. O formulário disponível na página foi o meio de contato preferido pelo público externo.



# Canal Denúncia

A Ouvidoria Geral da Petrobras atende às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOx), que busca garantir a criação de mecanismos de auditoria e segurança confiáveis nas empresas, entre outras medidas de transparência. Esse é o canal oficial 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 2010, o Comitê de Auditoria passou a aceitar o anonimato nas denúncias em duas situações:

- Quando o conteúdo da denúncia anônima atende aos requisitos da lei SOx.
- Quando os fatos denunciados podem gerar danos ao patrimônio e a denúncia tenha materialidade e elementos para rastreabilidade.

# Alinhamento com outros canais de escuta da companhia



Em março de 2010 foi realizado o primeiro encontro entre a Ouvidoria Geral e os representantes de canais de escuta existentes em outras unidades da companhia. O evento teve como objetivo conhecer o trabalho de cada um dos canais e ressaltar o papel da Ouvidoria Geral como meio oficial da Petrobras para o tratamento de denúncias que possam gerar impactos contábeis e financeiros.

O segundo encontro entre ouvidorias do grupo e representantes dos

diversos canais de escuta foi realizado em dezembro de 2010, com a finalidade de alinhar condutas, assimilar e uniformizar melhores práticas, buscando melhor atendimento à força de trabalho.

Em novembro o Ouvidor esteve na Petrobras Bolívia para conhecer o Programa Hable, implantado e coordenado pela gerência local de Comunicação Institucional. Ele também realizou uma apresentação sobre a Ouvidoria para a força de trabalho local.



## Site da Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral divulga no *site* seus trabalhos, suas políticas e diretrizes. O acesso à página é aberto tanto ao público interno quanto ao externo. Com a reformulação do *site*, a navegação ficou mais simples. Foi criada uma área informativa sobre

o quantitativo de protocolos, alterado o formulário de atendimento às manifestações e aumentada a frequência de inserção de notícias relevantes. Em 2010 foram publicados, em média, dois textos a cada três dias úteis.

## Padronização de procedimentos

Para melhorar, agilizar e uniformizar o atendimento aos públicos de interesse, a Ouvidoria Geral alterou seus procedimentos internos: criou

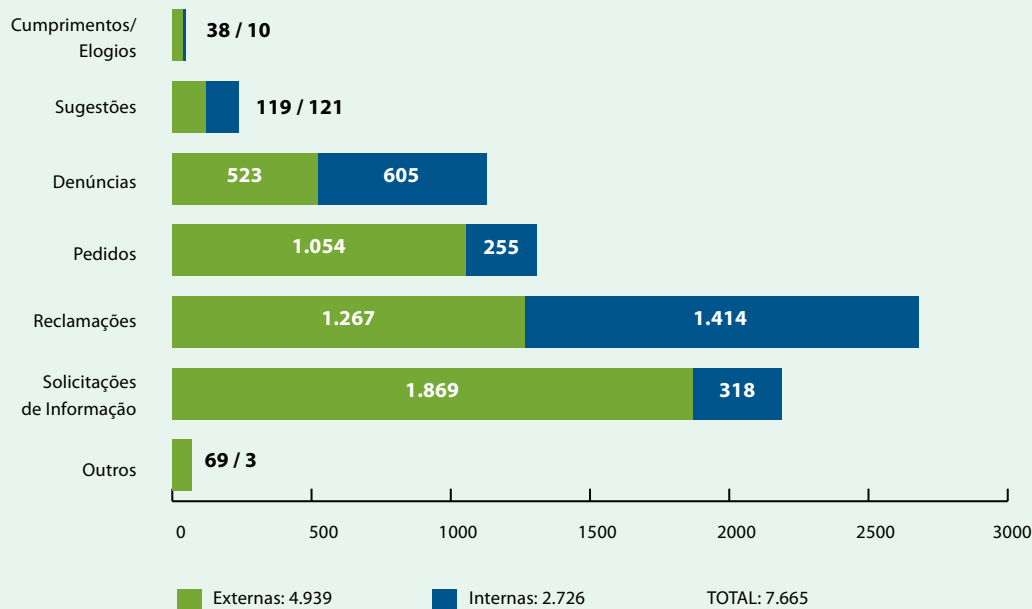
núcleos especializados por assunto; reformulou padrões; e atualizou o aplicativo utilizado para acompanhar e tratar demandas.

# Demonstrativo de 2010

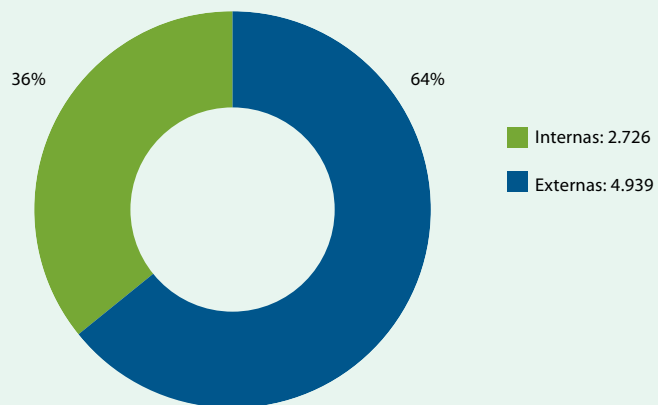
Este relatório apresenta um balanço geral das 7.665 demandas recebidas pela Ouvidoria Geral de 1º de janeiro a 31 de dezembro de

2010, estratificadas por categoria, meios de contato e situação. Inclui também comparações com o ano anterior.

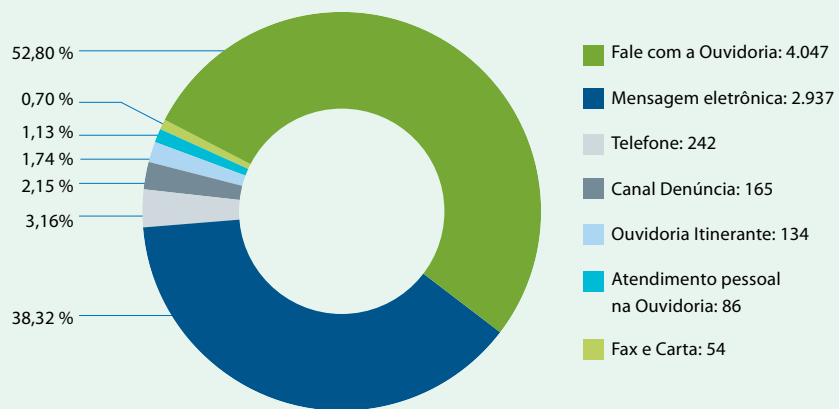
## Demandas por categoria



## Demandas por público



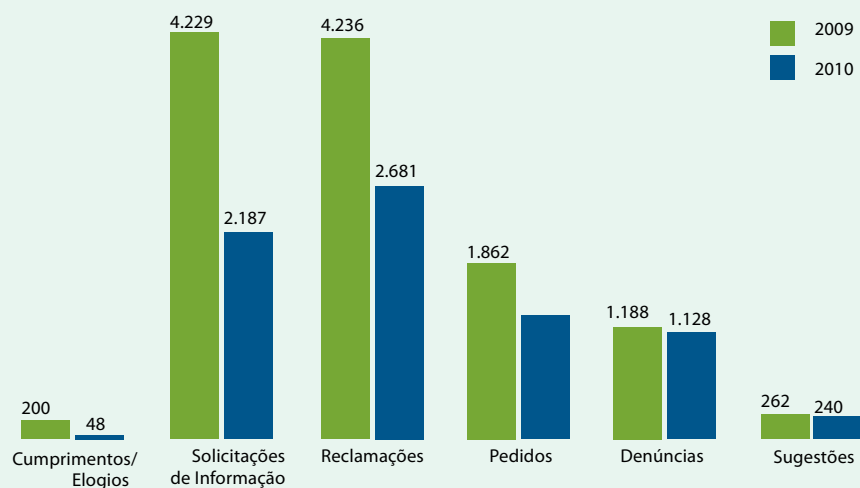
## Demandas por meios de contato



## Situação das demandas

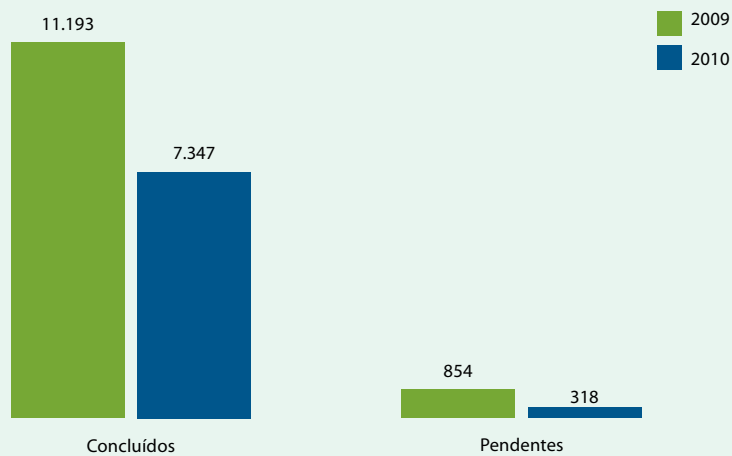


## Comparativo de demandas por categoria/ano



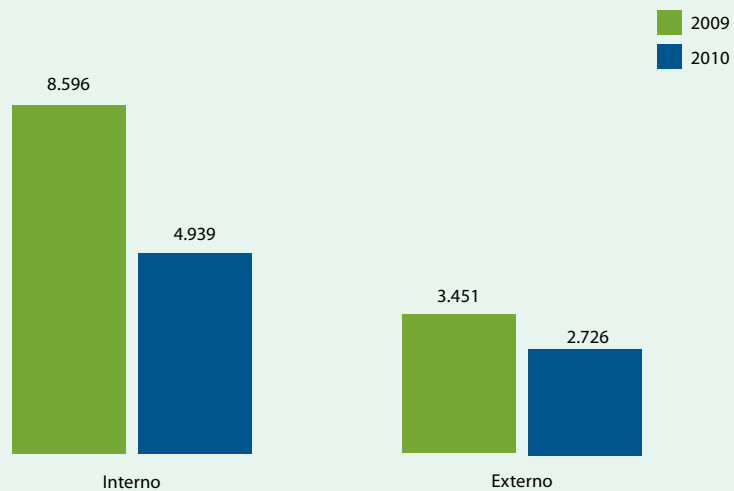
Obs.: A queda na quantidade de protocolos de 2009 para 2010 se deve à mudança na política interna de exigência mínima para que a manifestação possa ser tratada.

## Comparativo de situação de demandas por ano



Obs.: Algumas denúncias e reclamações têm um processo de tratamento mais demorado por causa do seu grau de complexidade.

## Comparativo de público por ano



### **Internet**

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

### **E-mail**

[ouvidoria@petrobras.com.br](mailto:ouvidoria@petrobras.com.br)

### **Telefones**

0800 28 28 280

(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

### **Urna**

No *hall* do Edifício Sede da Petrobras – Edise, no Rio de Janeiro, para recebimento de manifestações por escrito.

*Para ser atendido pessoalmente, agende um horário por qualquer um desses canais.*

### **Outros canais de contato com a Petrobras**

SAC: 0800 78 9001

Central de informações: (21) 3224-4477



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